

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini pariwisata Indonesia merupakan sektor yang berkembang pesat, di Indonesia Sektor pariwisata menduduki posisi keempat pendapatan devisa Negara. Setiap hari lebih dari satu juta Wisatawan Mancanegara (Wisman) datang ke Indonesia. Sekitar 59% wisman berkunjung ke Indonesia untuk tujuan liburan, sementara 38% untuk tujuan bisnis dan sisahnya sebanyak 3% dengan tujuan lain-lain. Jumlah kunjungan wisman ke Indonesia pada Januari hingga September 2015 sebanyak 7.191.771 atau mengalami kenaikan sebesar 3,58 persen dibandingkan dengan periode yang sama tahun 2014 sebanyak 6.946.849 wisman. Salah satu daya tarik wisman datang ke Indonesia untuk berwisata adalah keanekaragaman suku dan budaya serta keindahan alam yang dimiliki Indonesia. (sumber : bisnis.com/02 November 2015, diakses pada tanggal 17 maret 2016)

**TABLE I-1
JUMLAH WISATAWAN MANCANEGERA YANG MASUK KE INDONESIA
MELALUI SELURUH PINTU DARI TAHUN 2011 s.d 2015**

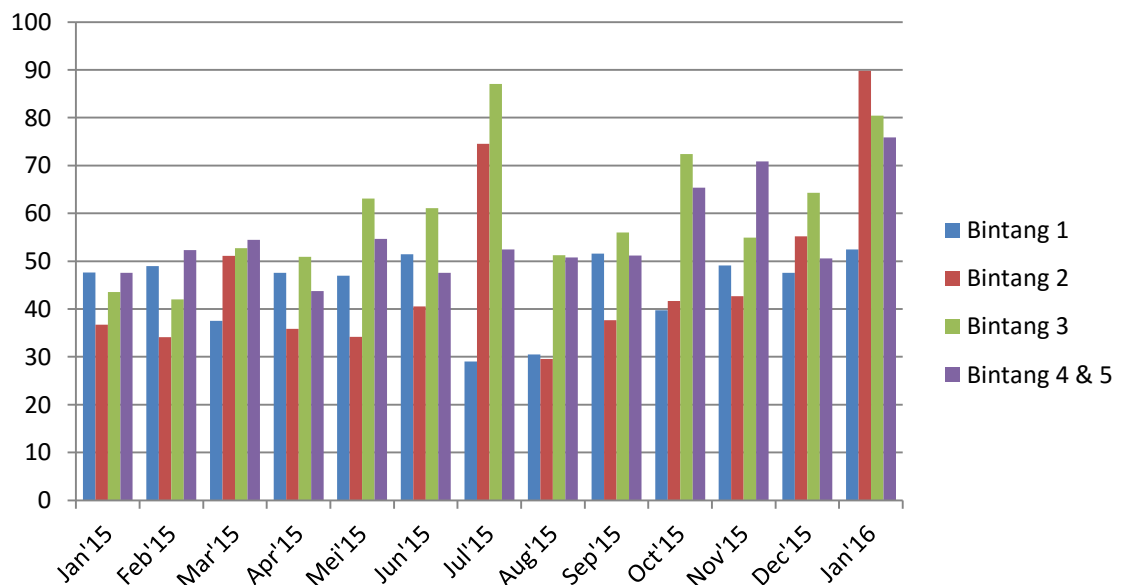
Pelabuhan masuk	Tahun				
	2011	2012	2013	2014	2015
Soekarno-Hatta	3 240 949	6 292 591	12 410 863	24 646 379	49 115 872
Ngurah Rai	6 555 573	12 824 005	25 290 298	50 198 706	100 044 190
Kualanamu	308 196	598 834	1 182 189	2 348 499	4 684 622
Batam	2 743 395	5 337 870	10 543 171	20 976 411	41 795 836
Sam Ratulangi	55 287	109 563	218 119	434 149	862 864
Juanda	320 810	624 265	1 233 526	2 449 918	4 883 372
Entikong	50 599	98 774	195 886	389 199	775 602
Adi Sumarmo	11 780	22 942	45 303	90 064	179 581
Minangkabau	66 594	129 213	255 418	507 874	1 011 982
Tanjung Priok	66 529	127 716	250 555	497 159	987 876
Tanjung Pinang	73 383	138 994	270 253	533 985	1 067 970
Lombok	58 832	111 951	219 492	433 668	862 794
Makassar	12 456	24 012	47 118	93 042	184 828
Sepinggán	9 845	19 150	37 535	74 498	148 343
Sultan Syarif Kasim II	28 825	55 147	108 340	214 020	425 275
Adi Sucipto	70 379	132 606	259 502	514 152	1 022 660
Husein Sastranegara	148 359	277 816	540 318	1 074 017	2 142 387
Tanjung Uban	309 477	594 928	1 162 609	2 297 037	4 566 621
Balai Karimun	95 264	181 060	354 323	701 307	1 395 882
lainnya	491 312	940 752	1 844 412	3 650 143	7 264 822
Total	14 719 855	28 644 201	56 471 243	112 126 241	223 425 394

Sumber: www.bps.go.id/linkTabelStatis

Bagi Indonesia, sektor pariwisata semakin berperan dalam mengerakan pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Itulah sebabnya pemerintah telah menetapkan sektor pariwisata sebagai sektor prioritas dalam pembangunan kepariwisataan dan perjalanan. Muljadi (2009:112)

Kota Batam adalah kota terbesar di Kepulauan Riau dan merupakan Kota dengan populasi penduduk terbesar ke tiga di wilayah Sumatra setelah Medan dan Pal embang. Pulau Batam menjadi pulau terbesar di Kepulauan Riau yang menjadi tempat pemberhentian sementara wisatawan yang akan berlibur ke Singapura. Kota Batam sendiri mempunyai berbagai Daya Tarik Wisata (DTW) yang menarik untuk dikunjungi seperti Jembatan Barelang, Kampung Vietnam, pusat penjualan elektronik Lucky Plaza dan pusat penjualan tas bermerek Nagoya Hill.

Berikut merupakan grafik tingkat hunian kamar hotel berbintang di Kota Batam menurut kalisifikasi bintang :



Gambar I-1

**Tingkat Penghunian Kamar Hotel Berbintang menurut Klasifikasi Bintang
Kota Batam Januari 2015 s.d Januari 2016**

Sumber : BPS Kota Batam

Berdasarkan Gambar 1-2 tingkat hunian kamar hotel bintang tiga pada bulan Juli mengalami peningkatan yang cukup tinggi yaitu sebesar 87% dibandingkan dengan bulan sebelumnya yaitu sebesar 62%. Kemudian kenaikan

tingkat hunian kembali terjadi pada Hotel bintang dua di awal tahun 2016 yaitu sebesar 89%. Kenaikan tersebut diakibatkan adanya liburan panjang pada pertengahan tahun 2015 dan liburan awal tahun pada awal Januari 2016.

Menurut Sulastiono (2011:5) Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Sedangkan menurut Soekadijo (2007:3) Hotel adalah salah satu sarana pendukung yang penting untuk kemajuan pariwisata. Secara umum, produk yang dijual oleh pihak manajemen hotel terdiri dari dua produk utama yaitu Produk nyata (*Tangible Product*) seperti kamar hotel, restoran, spa, dan berbagai fasilitas hotel lainnya dan produk tidak nyata (*Intangible Product*) seperti kenyamanan, layanan, suasana dan lain sebagainya.

Harris Hotel Batam Center merupakan salah satu *city* hotel yang berada di tengah Kota Batam, lokasi Harris Hotel Batam Center cukup strategis yaitu dekat dengan pusat perbelanjaan dan bersebelahan dengan terminal ferry International Batam Center. Harris Hotel Batam Center merupakan hotel bintang lima dan memiliki fasilitas kolam renang, Harris *cafe*, layanan *room service* 24 jam, *gym center*, *SPA*, dan *WiFi* di seluruh area Hotel.

Harris Hotel Batam Center memiliki motto yaitu *Simple, Unique and Friendly*. Arti dari *Simple* dapat dirasakan dari pelayan para staff di Harris Hotel Batam Center yang mempermudah tamu untuk mengakses semua fasilitas dan layanan dengan cepat dan *simple*, *Simple* dapat dilihat juga dari seragam yang digunakan karyawan, yaitu dengan gaya *casual* yang menggunakan baju Polo *shirt*, celana pendek untuk wanita dan sepatu *kets*. Seragam tersebut digunakan oleh seluruh karyawan dari *General Manajer* (GM) hingga *trainee*. *Unique* yang memiliki arti Harris Hotel memiliki *design* bangunan yang unik dan mudah diingat selain dari *design* bangunan, *unique* juga dapat dilihat dari sisi layout ruangan yang memiliki tatanan yang berbeda, serta *Friendly* yang memiliki arti inovatif dalam memberikan pelayanan kesemua tamu dengan keramahan, *Friendly* juga dapat dilihat dari ciri khas warna *orange* yang mendominasi *design* Harris Hotel Batam center, warna *orange* yang digunakan menciptakan suasana cerah dan ceria.

Semenjak 10 Juli 2013 Harris Hotel Batam Center telah mengubah motonya menjadi *Healthy Lifestyle*. Arti dari moto tersebut adalah gaya hidup sehat yang diterapkan di dalam Hotel. Gaya Hidup tersebut di implementasikan dalam kegiatan olahraga senam yang dilakukan setiap pagi di Harris Cafe Harris Hotel Batam Center, olahraga senam tersebut dikenal dengan nama *Harris Move* yang dilaksanakan setiap pagi di hadapan tamu pada saat tamu hotel sedang makan pagi, senam tersebut diikuti oleh seluruh karyawan hingga tamu yang menginap. Implementasi lain dari *Healthy Lifestyle* yaitu dari makanan yang disajikan kepada tamu. Makanan sehat yang disajikan merupakan makanan rendah kadar gula, minyak dan garam. Setiap pagi di Harris Cafe menyediakan *stall* khusus *Healthy food* seperti *steam fish*, nasi merah dan *steam sweet potato*, dengan menu yang berganti setiap harinya.

Dalam melaksanakan operesionalnya Harris Hotel Batam Center memiliki delapan *departemen* yaitu *Front Office*, *Housekeeping*, *Food and Beverage Service (FBS)*, *Food and Beverage Product (FBP)*, *Engineering*, *Human Resourch Departement*, *Sales and Marketing and Purcashing Departement*. FBP terbagi kedalam tiga divisi yaitu *Hot Kitchen*, *Cold Kitchen* dan *Pastry*.

Pastry merupakan salah satu bagian dari dapur yang bertugas dalam pembuatan kue, roti dan *dessert*. Setiap hari divisi pastry harus memproduksi berbagai macam kue, roti dan *dessert* yang jenisnya beragam. Seperti Roti *brown bread*, *wheat bread*, *green bread*, *muffin*, *danish*, *croisant*, *burger bun*, kue ulang tahun, pudding, kue-kue tradisional dan berbagai macam *dessert* seperti *creme brulle*, *panacota*, *bread butter pudding*, *fried ice cream*, *banana filter*, *choco lava* dan *banana split*. Roti, kue dan *dessert* tersebut akan disajikan pada saat *breakfast*, *brunch*, *lunch*, *dinner* dan pada saat *event coffee break*.

Proses produksi kue, roti dan *dessert* yang banyak dan beragam jenisnya di Pastry Harris Hotel Batam Center sering mengalami kendala. Kendala yang terjadi antara lain dalam penyajian kue, roti dan *dessert* yang tidak tepat waktu, kualitas makanan yang buruk, yaitu seperti cita rasa yang tidak sesuai dengan standar, penyajian makanan dengan suhu yang tidak sesuai, bentuk makanan yang berubah-ubah dan tidak memiliki standar, penyajian makanan yang tidak sesuai dengan

menu yang ditawarkan dan penyajian makanan di atas piring (*Food plating*) yang tidak menarik.

Disaat *occupancy* hotel tinggi seperti pada saat *longweekend* dan *high season* seringkali timbul komplain dari tamu Hotel Harris Batam Center. Masalah tersebut terjadi karena buruknya kinerja yang dihasilkan oleh karyawan dan *trainee*. Kinerja yang buruk tersebut yaitu lambatnya karyawan dalam bekerja, kurang kedisiplinannya karyawan dalam mengikuti SOP, latarbelakang pendidikan karyawan, kurang terjalannya komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan, kurang adanya motivasi kerja karyawan karena rendahnya penghargaan atas prestasi kerja karyawan, peluang yang kecil untuk kenaikan jabatan, kurangnya sumber daya manusia yang tersedia dan pembagian *job desk* yang tidak sesuai. Kinerja karyawan menurut Henry Simamora dalam A.A anwar Prabu (2005:14) tersebut dipengaruhi oleh tiga faktor seperti faktor individual, faktor psikologis dan faktor organisasi. Faktor individual adalah penyebab atau peristiwa yang terdapat didalam diri seseorang, yang termasuk dalam faktor individual adalah latar belakang pendidikan karyawan, kemampuan, keahlian dan demografi karyawan. Faktor psikologi adalah penyebab atau peristiwa yang timbul akibat perilaku atau tingkah laku manusia, yang termasuk faktor psikologi adalah persepsi, *attitude*, *personality*, pembelajaran, serta motivasi. Faktor organisasi adalah peristiwa atau penyebab yang terjadi dari orang lain dan lingkungan, yang termasuk faktor psikologi adalah sumber daya manusia, kepemimpinan, penghargaan, struktural dan job design.

Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian dan menganalisis di Harris Hotel Batam Center dengan topik : **KINERJA DIVISI PASTRY HARRIS HOTEL BATAM CENTER**

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan judul yang di pilih, dapat di rumuskan masalah sebagai berikut:

- a) Bagaimana Kinerja Divisi Pastry Harris Hotel Batam Center ?
- b) Fakor apa yang paling Dominan dalam mempengaruhi kinerja karyawan Divisi Pastry Harris Hotel Batam Center?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penelitian yang penulis lakukan bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja karyawan bagian dari *food and beverage product* divisi pastry. Departemen ini memiliki tanggung jawab atas penyediaan makanan dan minuman di hotel, khususnya untuk divisi pastry yang bertanggung jawab atas penyediaan kue roti dan dessert. Pada penelitian ini penulis menganalisis kinerja karyawan divisi pastry agar karyawan dapat bekerja secara efektif dan efisien selain itu penulis melakukan penelitian ini bertujuan untuk memenuhi syarat kelulusan D3 perhotelan di Fakultas Ilmu terapan Universitas Telkom

1.3.1 Manfaat Teoritis

1) Bagi Jurusan Perhotelan

Penelitian ini digunakan untuk menerapkan ilmu yang telah di pelajari selama diperkuliahan dalam bentuk implementasi terhadap kinerja divisi pastry di Harris Hotel Batam Center.

2) Bagi Penulis

Penelitian ini untuk menambah wawasan serta pengetahuan bagi penulis terutama dalam kinerja di divisi pastry.

3) Bagi Penelitian Lebih Lanjut

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk peneliti lain yang sejenis atau berkaitan dengan isi dari penelitian.

1.3.2 Manfaat Praktis

1) Penelitian ini sebagai masukan atau rekomendasi bagi Hotel Harris Batam Center atau *executive chef* dalam penilaian kinerja karyawan di Divisi Pastry.

2) Sebagai motivasi karyawan dalam pengembangan kinerja dan hasil produksi.