

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran umum objek penelitian**

#### **1.1.1 Profil Provinsi Banten**

Banten adalah bagian dari wilayah Indonesia yang berada di Ujung Pulau Jawa, sudah dikenal secara meluas sampai manca Negara sejak abad ke-14 (1330 M). Pada abad 16-17, dibawah kekuasaan Sultan Maulana Hasanudin dan Sultan Ageng Tirtayasa, Banten menjadi salah satu kota perdagangan rempah-rempah di kawasan Asia Tenggara dan dikenal sebagai pusat kerajaan Islam serta pusat perdagangan nusantara. Pada masa itu Banten menjadi tempat - tempat persinggahan para pedagang dari berbagai belahan dunia, sekaligus menjadi pusat pertukaran dan persentuhan kebudayaan.

Banten resmi menjadi sebuah provinsi ke-30 di Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) sejak tahun 2000, dibentuk melalui Undang-undang nomor 23 tahun 2000, sebelumnya banten merupakan keresidenan sebagai bagian dari wilayah Provinsi Jawa Barat. Sebagaimana Undang-undang nomor 23 tahun 2000 tersebut, tujuan pembentukan Provinsi Banten adalah:

- a. Untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintah, pelaksanaan pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan guna menjamin perkembangan dan kemajuan dimasa yang akan datang.
- b. Untuk mendorong peningkatan pelayanan dibidang pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan, serta memberikan kemampuan dalam pemanfaatan potensi daerah untuk menyelenggarakan otonomi daerah.

Banten Masa Kini dan Mendatang Banten merupakan salah satu kawasan andalan nasional di Indonesia dengan sektor andalan industri dan pariwisata. Kedua sektor andalan tersebut tersebar di wilayah Kabupaten Serang, Kabupaten Pandeglang, Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang, dan Kota Cilegon. Di Banten terdapat pabrik baja, yaitu Krakatau Steel yang didirikan pada tahun 1966 di Kota Cilegon dimana sebagai cikal bakal tumbuhnya industri-industri baru, dan berkembangnya pelabuhan di Banten.

### **1.1.2 Sejarah dan Profil Dinas Pariwisata**

Seiring dengan terbitnya Peraturan Pemerintahan No. 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, Maka Dinas Pariwisata Provinsi Banten yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 24 Tahun 2002, Mengalami reorganisasi menjadi Dinas Pariwisata Provinsi Banten berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Banten sebagai unsur pelaksanaan otonomi pemerintah daerah berdasarkan asas otonomi daerah dan tugas pembantuan di bidang pariwisata.

Dinas Pariwisata atau bisa disingkat dengan dispar Provinsi Banten adalah sebagai pelaksana urusan pemerintah daerah pada bidang pariwisata di wilayah kerjanya, tugas utama dari dispar adalah merumuskan kebijakan bidang pariwisata, penyelenggara pariwisata, Pembina dan pembimbing pada pelaku pariwisata di wilayah kerjanya, hingga pelaporan dan koordinasi urusan pariwisata di Provinsi Banten. Dinas Pariwisata mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Perumusan Kebijakan teknis di bidang Pariwisata dan Ekonomi Kreatif
- b. Penyelenggara urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang Pariwisata dan Ekonomi Kreatif
- c. Pembinaan dan pelaksanaan urusan di bidang Pariwisata dan Ekonomi Kreatif
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan

### **1.1.3 Logo Perusahaan**



**Gambar 1. 1 Logo Dinas Pariwisata**

*Sumber : Data internet instansi*

### 1.1.4 Visi dan Misi

#### a. Visi

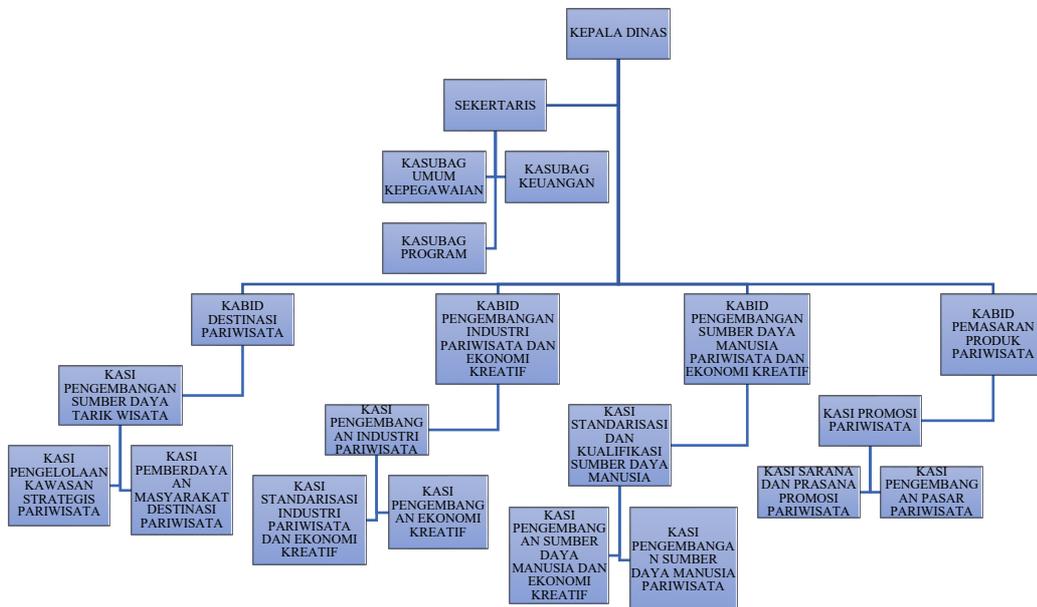
“Banten Mandiri, Maju, Sejahtera Berlandaskan Iman dan Taqwa”

#### b. Misi

“Mewujudkan Perekonomian yang Maju dan Berdaya saing secara Merata dan Berkeadilan”

### 1.1.5 Struktur Organisasi Dinas Pariwisata Provinsi Banten

Adapun struktur organisasi pada Dinas Pariwisata Provinsi Banten, yaitu:



**Gambar 1. 2 Struktur Organisasi**

*Sumber : Data internet instansi*

## **Tugas dan Fungsi**

### **a. Kepala Dinas**

Kepala Dinas Pariwisata mempunyai tugas pokok membantu Gubernur melalui Koordinasi Sekretaris Daerah dalam menyelenggarakan perumusan, penetapan, pengoordinasian, dan pengendalian pelaksanaan tugas serta program dan kegiatan berdasarkan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan pada Bidang Destinasi Pariwisata, Bidang Pemasaran Produk Pariwisata, Bidang Pengembangan Industri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif serta Bidang Pengembangan Sumber Daya Manusia Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.

### **b. Sekretaris**

Sekretaris mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas Pariwisata dalam melaksanakan perumusan rencana program dan kegiatan, mengoordinasikan, monitoring, urusan administrasi umum dan kepegawaian, keuangan dan aset, serta perencanaan evaluasi pelaporan.

### **c. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian**

Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas pokok membantu Sekretaris dalam melaksanakan penyiapan administrasi surat menyurat, kearsipan, perlengkapan, rumah tangga, kepustakaan, kehumasan, administrasi kepegawaian dan pengelolaan inventaris barang dan aset Dinas Pariwisata.

### **d. Kepala Sub Bagian Keuangan**

Kepala Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas pokok membantu Sekretaris dalam melaksanakan penyiapan bahan penyusunan rencana anggaran, pembukuan, verifikasi, dan perbendaharaan Dinas Pariwisata.

### **e. Kepala Sub Bagian Program, Evaluasi dan Pelaporan**

Kepala Sub Bagian Program, Evaluasi dan Pelaporan mempunyai tugas pokok membantu Sekretaris dalam melaksanakan penyiapan perumusan program dan kegiatan, evaluasi dan pelaporan.

**f. Kepala Bidang Destinasi Wisata**

Kepala Bidang Destinasi Pariwisata mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas Pariwisata dalam merencanakan perumusan kebijakan, melaksanakan koordinasi, monitoring serta pengendalian pelaksanaan program dan kegiatan Seksi Pengembangan Daya Tarik Wisata, Seksi Pengelolaan Kawasan Strategis Pariwisata dan Seksi Pemberdayaan Masyarakat Destinasi Pariwisata.

**g. Kepala Bidang Pemasaran Produk Wisata**

Kepala Bidang Pemasaran Produk Pariwisata mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas dalam merencanakan perumusan kebijakan, melaksanakan koordinasi, monitoring serta pengendalian pelaksanaan program dan kegiatan dibidang Seksi Promosi Pariwisata, Seksi Sarana dan Prasarana Promosi Pariwisata serta Seksi Pengembangan Pasar Pariwisata.

**h. Kepala Bidang Pengembangan Industri Pariwisata & Ekonomi Kreatif**

Kepala Bidang Pengembangan Industri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas dalam merencanakan perumusan kebijakan, melaksanakan koordinasi, monitoring serta pengendalian pelaksanaan program dan kegiatan Seksi Pengembangan Industri Pariwisata, Seksi Standarisasi Industri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif serta Seksi Pengembangan Ekonomi Kreatif.

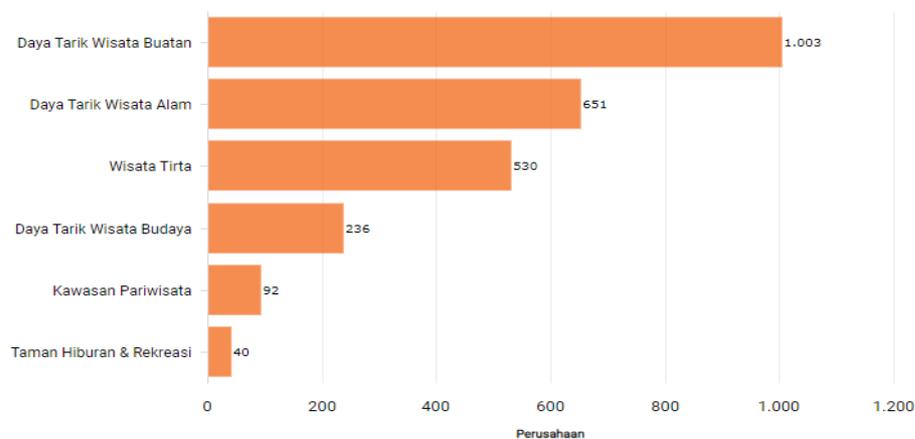
**i. Kepala Bidang Pengembangan Sumber Daya Manusia Pariwisata dan Ekonomi Kreatif**

Kepala Bidang Pengembangan Sumber Daya Manusia Pariwisata dan Ekonomi Kreatif mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas Pariwisata dalam merencanakan perumusan kebijakan, melaksanakan koordinasi, monitoring serta pengendalian pelaksanaan program dan kegiatan Seksi Pengembangan Standarisasi dan Kualifikasi Sumber Daya Manusia, Seksi Pengembangan Sumber Daya Manusia Pariwisata serta Seksi Pengembangan Sumber Daya Manusia Ekonomi Kreatif.

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Didalam sebuah organisasi, sumber daya manusia (SDM) merupakan komplemen yang sangat penting demi keberlangsungan organisasi mencapai tujuannya. Tanpa adanya SDM yang berkualitas, maka potensi didalam suatu organisasi tersebut rasanya akan sulit untuk diwujudkan sesuai dengan harapan yang telah ditetapkan organisasi. Pada instansi pemerintahanpun demikian, memiliki SDM yang berkualitas menjadi suatu keharusan agar dapat meraih keberhasilan dalam mencapai tujuannya, apalagi instansi pemerintahan yang notabene merupakan pelayan publik tentunya harus memberikan pelayanan yang prima agar mampu merepresentasikan kinerja pemerintahan secara maksimal.

Salah satu instansi pemerintahan yang memegang peran penting dalam meningkatkan potensi pariwisata baik skala lokal maupun nasional adalah Dinas Pariwisata. Dinas Pariwisata merupakan instansi dibawah naungan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) yang memiliki fungsi krusial dalam mengelola, mengembangkan, serta mempromosikan aset - aset wisata yang dimiliki kepada khalayak luas baik wisatawan lokal, maupun mancanegara. Hal tersebut perlu dilakukan mengingat berdasarkan data badan pusat statistik (BPS) tahun 2020 saja, setidaknya Indonesia memiliki objek daya tarik wisata komersial sebanyak 2.552. Jumlah tersebut terbagi kedalam 6 Jenis objek diantaranya wisata buatan, wisata alam, wisata tirta, wisata budaya, kawasan pariwisata, serta taman hiburan dan rekreasi (Dihni, 2022).



**Gambar 1.3 Objek Daya Tarik Wisata Indonesia Tahun 2020**

*Sumber : Databoks.katadata.co.id, 2020. Diakses 4 Maret, 2023*

Berdasarkan data tersebut, daya tarik wisata terbanyak berasal dari wisata buatan dengan jumlah sebanyak 1.003 perusahaan, wisata alam sebanyak 651 perusahaan, wisata tirta sebanyak 530 perusahaan, wisata budaya sebanyak 236 perusahaan, kawasan parawisata sebanyak 92 perusahaan, serta taman rekreasi dan hiburan sebanyak 40 perusahaan. Adapun dalam pengelolaannya, sebanyak 1.865 objek wisata dikelola oleh swasta, sebanyak 556 objek wisata dikelola oleh pemerintah daerah, sebanyak 72 objek wisata dikelola oleh otoritas, dan sebanyak 59 objek wisata dikelola oleh pemerintah pusat. Menurut Kemenparekraf, Indonesia masih memiliki banyak potensi pariwisata baik dari wisata alam, wisata cagar budaya, wisata desa, dan lainnya yang perlu dikembangkan, namun pengimplementasiannya belum sepenuhnya dilakukan secara lebih serius dan maksimal. Oleh karena itu perlunya kontribusi dari seluruh pemangku kepentingan baik pemerintah pusat, daerah, swasta, hingga masyarakat ([kemenparekraf.go.id](http://kemenparekraf.go.id), 2021. Diakses 4 Maret, 2023).

Salah satu upaya dalam mendorong peningkatan parawisata yaitu dengan meningkatkan kesadaran pariwisata. Gerakan ini yang tengah gencar dilakukan oleh salah satu instansi pemerintahan yaitu Dinas Pariwisata Provinsi Banten melalui program “Sadar Wisata”. Program ini dilakukan dengan tujuan untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam mewujudkan iklim yang baik bagi tumbuh dan berkembangnya kegiatan kepariwisataan khususnya bagi potensi wisata yang tersebar di Provinsi Banten. Dengan terselenggaranya program ini, diharapkan ekonomi masyarakat akan kembali meningkat baik dalam skala mikro maupun makro, selain itu dengan program sadar wisata ini juga diharapkan akan menstimulus pusat - pusat perekonomian baru bermunculan seperti penginapan atau hotel, kuliner dan pusat perbelanjaan atau oleh - oleh (Yunianto, 2021). Sebagai gambaran, dalam 5 tahun terakhir sejak 2014 hingga 2018, telah terjadi baik jumlah penurunan maupun beberapa kenaikan dalam berbagai sektor penunjang parawisata seperti perjalanan wisata, restoran atau rumah makan, kafe, pusat perbelanjaan, dan sektor penunjang lainnya. Untuk melihat fenomena tersebut, maka dapat dilihat dalam data yang disajikan pada tabel berikut.

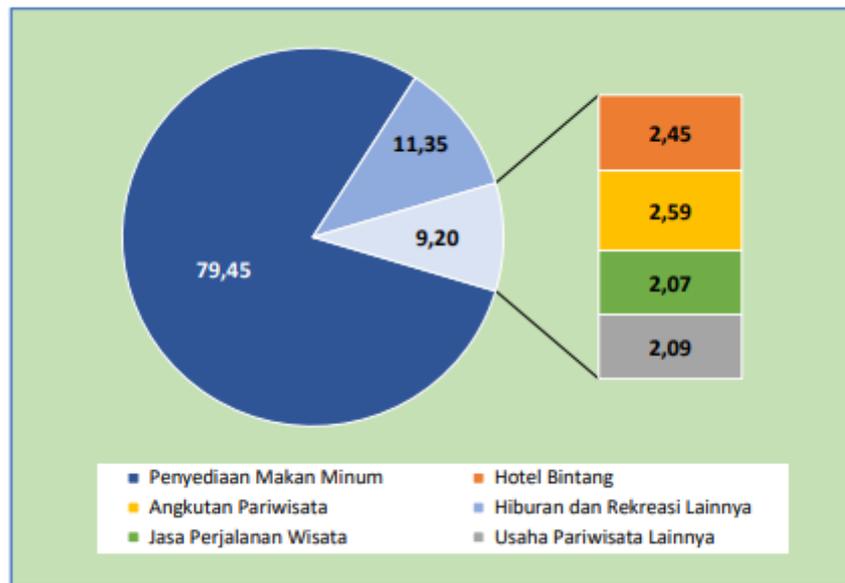
TABEL 1.1  
TINGKAT SEKTOR PENUNJANG PARIWISATA PROPINSI BANTEN  
(2014-2018)

Jenis Usaha	Jumlah Usaha				
	2014	2015	2016	2017	2018
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Usaha Perjalanan Wisata	257	270	257	230	184
Restoran/Rumah Makan	1.110	1.147	1.147	952	1.224
Kafe	46	56	46	127	139
Bar, Pub, dan Karaoke	111	115	110	54	52
Pusat Perbelanjaan	53	53	49	59	42
Spa dan Salon Kecantikan	283	293	283	195	124
Bioskop	12	12	12	14	8
Bilyar	74	75	75	25	5
<b>BANTEN</b>	<b>1.946</b>	<b>2.021</b>	<b>1.979</b>	<b>1.656</b>	<b>1.778</b>

Sumber: Dinas Pariwisata Provinsi Banten

Sumber : Dinas Parawisata Provinsi Banten, 2018. Diakses 4 Maret, 2023

Berdasarkan data tersebut, tingkat sektor penunjang parawisata cenderung memperlihatkan jumlah yang terus menurun, misalnya sektor penunjang usaha perjalanan wisata yang terus menunjukkan penurunan sejak tahun 2015 sampai 2018. Selain sektor tersebut, penurunan juga ditunjukkan oleh jenis usaha spa dan salon kecantikan yang dimulai sejak tahun 2016 hingga 2018. Sedangkan penurunan yang cukup signifikan ditunjukkan pula oleh sektor usaha seperti pusat perbelanjaan yang terjadi dari tahun 2017 hingga 2018. Sejalan dengan permasalahan mengenai penurunan jumlah dari beberapa sektor usaha penunjang pariwisata di Provinsi Banten, permasalahan lain yang perlu menjadi perhatian serius instansi terkait adalah kurang meratanya sektor usaha penunjang parawisata yang ada, misalnya masih rendahnya angka ketersediaan akomodasi seperti hotel, angkutan pariwisata, jasa perjalanan wisata dan usaha pariwisata lainnya, sedangkan untuk sektor penunjang pariwisata lain seperti kafe, resto, pusat oleh - oleh dan usaha sejenis lainnya menunjukkan angka ketersediaan yang tinggi. Untuk melihat fenomena tersebut, maka dapat dilihat pada data sebagai berikut.



**Gambar 1.4 Sektor Usaha Penunjang Pariwisata Provinsi Banten Tahun 2019**

*Sumber : Badan Pusat Statistik, 2019. Diakses 4 Maret, 2023*

Berdasarkan data tersebut, dari ke 6 aspek penunjang pariwisata, dapat dilihat bahwa penyedia jasa makanan dan minuman memiliki proporsi dengan persentase sebesar 79,45%, kemudian hiburan dan rekreasi lainnya memiliki proporsi sebesar 11,35%, sedangkan untuk penyedia jasa hotel, angkutan pariwisata, jasa perjalanan wisata, dan yang tergolong kedalam usaha pariwisata lain hanya memiliki persentase sebesar 9,20%. Adapun masing - masing penyedia jasa tersebut memiliki proporsi yang hampir sama dimana hotel berbintang sebesar 2,45%, angkutan pariwisata sebesar 2,59%, jasa perjalanan wisata sebesar 2,07%, dan usaha pariwisata lainnya sebesar 2,09%. Hasil ini tentunya menggambarkan bahwa terjadi ketimpangan atau ketidakseimbangan tingkat proporsi usaha penunjang pariwisata yang lebih dominan dikuasai oleh mayoritas penyedia makanan dan minuman, sehingga hal ini perlu menjadi pertimbangan serius bagi instansi terkait yaitu oleh Dinas Pariwisata Provinsi Banten dalam mewujudkan pemerataan penunjang pariwisata sehingga banyak menyediakan pilihan wisata, maka dengan upaya demikian diharapkan mampu meningkatkan okupansi pengunjung baik lokal maupun mancanegara. Sebab berdasarkan evaluasi data pada tahun 2017 sampai 2018, angka kunjungan memperlihatkan penurunan

yang cukup signifikan. Hal tersebut dapat dilihat pada data kinerja kunjungan wisatawan baik lokal maupun mancanegara pada grafik berikut ini.



Sumber : BPS Provinsi Banten

**Gambar 1.5 Perbandingan Kinerja Kunjungan Wisatawan Ke Provinsi Banten Tahun 2017 dan 2018**

*Sumber : Badan Pusat Statistik, 2018. Diakses 4 Maret, 2023*

Berdasarkan data tersebut, memperlihatkan bahwa terjadi tren penurunan kunjungan untuk wisatawan lokal yang datang ke Provinsi Banten, penurunan menunjukkan angka yang cukup signifikan yaitu sebesar 370.345 wisatawan pada tahun 2018. Sedangkan terjadi sedikit kenaikan yang tidak begitu signifikan untuk kunjungan wisatawan asing yaitu sebesar 12.970 wisatawan pada tahun 2018. Dari hasil evaluasi ini, tentu memunculkan berbagai spekulasi yang menjadi penyebab turunnya angka kunjungan wisatawan tersebut, dan diantara sekian banyak faktor yang mungkin dapat mempengaruhi penurunan kunjungan wisatawan, ditemukan beberapa penyebab yang diduga menjadi sebab menurunnya angka kunjungan wisatawan ke Provinsi Banten pada hasil *review* atau ulasan wisatawan terhadap tempat wisata dan atau pengelolaannya. Untuk melihat lebih jelas terkait ulasan wisatawan, maka dapat dilihat seperti pada gambar berikut ini.

## Banten Provincial Tourism Office

R5H7+65G, Jl. Syech Nawawi, Palima, Kecamatan Serang, Sukajaya, Kota Serang, Banten

[Write a review](#)

4.7 ★★★★★ 38 reviews ⓘ

**Wartiman Timan**  
1 review  
★★★★★ 3 years ago

Yth,kepala Dinas Pariwisata Propinsi Banten  
Dengan ini saya menyampaikan kekecewaannya terhadap tiket masuk di lokasi wisata untuk Rakyat kecil, yang berlokasi di Pasir putih karang sari .  
Yang seharusnya di bawah seratus Ribu rupiah tapi kami masuk di lokasi tersebut di suruh bayar 2 kali pertama masuk Rp.50.000, maju 2 langkah Rp.100.000, itu katanya tarif resmi dari Dinas Pariwisata. mohon kiranya di cek dan bilamana tidak di tanggapi saya akan lanjutkan ke pak Gubernur dan ke kementrian Pariwisata,karena kami salah satu yang akan masuk menjadi salah satu investor di provinsi Banten.

Demikian saya sampaikan dan terimakasih

**Pahlawan Putra**  
Local Guide · 295 reviews · 568 photos  
★★★★★ 5 years ago

Agenda nya rapat, registrasi dijadwalkan dari 08.30-09.00 tp sd jam 9.29 blm dimulai juga... Maaf ya, waktu adalah pedang yg bermata dua....

(Translated by Google)  
The agenda is a meeting, registration is scheduled from 08.30-09.00 but until 9.29 it hasn't started yet... Sorry, time is a double-edged sword....

👍 Like

### Gambar 1.6 Ulasan Wisatawan Terhadap Destinasi Wisata Yang Ada Di Provinsi Banten

*Sumber : google review. Diakses 4 Maret, 2023*

Berdasarkan hasil ulasan yang diperoleh, wisatawan pertama mengeluhkan kekecewaannya mengenai tingginya biaya atau tiket masuk menuju lokasi wisata, kemudian keluhan kedua diungkapkan mengenai kekecewaan penyelenggaraan keterlambatan agenda rapat dengan pihak Dinas Parawisata Provinsi Banten. Hal ini tentunya perlu disikapi secara serius oleh Dinas Pariwisata Provinsi Banten sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kinerjanya agar hal serupa tidak terjadi kembali diwaktu yang akan datang. Maka untuk mengantisipasi hal demikian, perlu dilakukan berbagai upaya baik dari pimpinan maupun karyawan pada Dinas Parawisata Provinsi Banten dalam mengerahkan seluruh kemampuan serta dedikasi dan kinerjanya menjadi lebih baik dalam mengelola, mengembangkan serta memperkenalkan potensi wisata yang ada di

Provinsi Banten sebagai wujud pelayanan wisata yang maksimal terhadap calon wisatawan baik lokal maupun mancanegara.

Agar Dinas Pariwisata Provinsi Banten dapat mewujudkan tujuan tersebut, salah satu upaya dalam meningkatkan kinerja setiap karyawannya dapat dilakukan dengan meningkatkan kemampuan *soft skill* maupun *hard competency* pada seluruh SDM yang dimiliki. Pendekatan peningkatan kinerja melalui pengelolaan sumber daya manusia ini tentunya dilakukan untuk mencapai tujuan yang lebih efektif dan efisien, sebab Menurut Panggabean (2018:5) sumber daya manusia (SDM) merupakan suatu proses yang terdiri dari pengelolaan, perencanaan, kepemimpinan dan pengendalian aktivitas yang berkaitan dengan analisis pekerjaan, pengadaan, evaluasi pekerjaan, pengembangan, promosi, kompensasi dan pemutusan hubungan kerja dalam rangka memperoleh tujuan yang ditentukan.

Pada Dinas Pariwisata Provinsi Banten sebagai salah satu instansi pemerintahan, keberadaan sumber daya manusia atau karyawan yang berkualitas merupakan aspek penting sebab, Dinas Pariwisata Provinsi Banten memiliki tugas serta fungsi utamanya yaitu berfokus pada pengembangan sarana dan prasarana terhadap destinasi wisata yang dimiliki dan tersebar di wilayah Provinsi Banten. Maka dibutuhkan kinerja karyawan yang berkualitas, sehingga dengan adanya kinerja SDM yang diharapkan, pengimplementasian pengelolaan tempat - tempat wisata maupun sumber daya penunjang lain yang dimiliki dapat dimanfaatkan secara maksimal dalam memajukan perekonomian khususnya bagi masyarakat sekitar sebagai salah satu mata pencaharian mereka dan umumnya bagi APBD Provinsi Banten. Hal tersebut sejalan dengan konsep teori yang dikemukakan oleh Robbins (2018:260) bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan.

Untuk melihat bagaimana gambaran mengenai kinerja karyawan pada Dinas Pariwisata Provinsi Banten, berikut merupakan hasil rangkuman capaian kinerja karyawan yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam perbaikan kinerja dimasa yang akan datang yang disajikan pada tabel dibawah ini.

TABEL 1.2  
HASIL CAPAIAN KINERJA KARYAWAN DINAS PARIWISATA  
PROVINSI BANTEN TAHUN ANGGARAN 2017

No	Program dan Kegiatan	Tolok Ukur	Rencana (%)	Realisasi (%)
1	Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Kantor	Sarana dan prasarana terawat dengan baik	100	93.15
2	Menyediakan Barang dan Jasa Perkantoran	Tersedianya barang dan jasa setiap tahun anggaran	100	66.67
3	Peningkatan Kapasitas Aparatur	Menyediakan fasilitas bimtek karyawan Tersusunnya standar teknik SKP	100	50.00
4	Penyusunan Profil dan Database	Jumlah data dan informasi yang tersedia	100	89.80
5	Pengelolaan Strategis Parawisata	Jumlah kawasan wisata yang teridentifikasi	100	93.90
6	Pengelolaan dan Pengembangan Pawiwisata	Terlaksananya Kegiatan Parawisata yang direncanakan	100	100

*(bersambung)*

(sambungan)

7	Peningkatan Kualifikasi Sumber Daya Manusia	Meningkatnya rasio kapasitas karyawan dan instansi lain	100	99.00
---	---	---	-----	-------

Sumber : dinas pariwisata dan kebudayaan provinsi banten tahun 2017

Berdasarkan tabel kinerja tahun 2017, diketahui bahwa terdapat beberapa target kerja yang belum mampu direalisasikan sesuai dengan rencana kinerja yang sudah ditetapkan diantaranya pemeliharaan sarana dan prasarana kantor (93.15%), menyediakan barang dan jasa perkantoran (66.67%), peningkatan kapasitas aparatur (50%), penyusunan profil dan database (89.90%), pengelolaan strategis pariwisata (93.90%), dan peningkatan kualifikasi sumber daya manusia (99%). Data tersebut juga menggambarkan bahwa secara umum karyawan belum mampu merealisasikan kinerjanya sesuai dengan target yang telah ditetapkan oleh instansi, hal tersebut terutama terlihat dominan dari aspek kinerja dalam menyediakan barang dan jasa yang dibutuhkan selama tahun anggaran kerja, selain itu kinerja yang dinilai belum dicapai secara maksimal ditemukan pada aspek peningkatan kapasitas aparturnya dimana bimtek belum mampu diselenggarakan secara maksimal. Namun yang tidak kalah penting yang berkaitan dengan Dinas Pariwisata Provinsi Banten adalah pengelolaan strategis kepariwisataan dimana nilai kinerjanya menggambarkan bahwa belum sepenuhnya kawasan wisata yang ada di Provinsi Banten teridentifikasi dengan baik. Maka dengan hasil evaluasi kinerja tersebut, kedepan yaitu instansi atau Dinas Pariwisata Provinsi Banten dapat melakukan berbagai upaya guna meningkatkan kinerja setiap karyawannya, sehingga tercipta lingkungan organisasi yang produktif, bereputasi dan mampu meningkatkan kepercayaan publik terhadap Dinas Pariwisata Provinsi Banten.

Telah banyak bukti yang mendukung baik dalam teori maupun praktiknya dalam upaya meningkatkan kinerja setiap karyawan, misalnya dengan memberikan pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kinerja karyawan, melalui motivasi yang diberikan atasan terhadap karyawannya, hingga

memberikan fleksibilitas fasilitas kerja dalam mendukung lingkungan kerja yang nyaman sampai kompensasi yang diberikan. Semua aspek tersebut tentunya mampu berdampak dalam peningkatan kinerja apabila dilakukan secara maksimal. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Sedarmayanti (2017:26) yang menyatakan bahwa dengan memenuhi seluruh unsur lingkungan kerja fisik yang meliputi semua konsidi fisik yang ada di sekitar tempat kerja baik secara langsung maupun tidak langsung, unsur tersebut dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Selain itu, Menurut Afandi (2018:66) menjelaskan bahwa lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada dilingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas dengan lebih baik seperti temperature, kelembaban, pentilasi, penerangan, kegaduhan, kebersihan tempat kerja, dan memadai tidaknya alat-alat perlengkapan kerja. Lingkungan kerja terbagi menjadi dua yaitu lingkungan kerja fisik dan non fisik.

Sebagai suatu instansi yang mempunyai perana penting dalam menjalankan tugas yaitu mengelola destinasi dan mengembangkan ekonomi kreatif yang ada di Provinsi banten, instansi harus terlebih dulu menciptakan lingkungan kerja yang nyaman bagi setiap karyawannya. Untuk melihat bagaimana kondisi mengenai lingkungan kerja pada Dinas Pariwisata Provinsi Banten, maka peneliti mencoba melakukan pra survey dengan menyebarkan kuesioner terhadap sebagian karyawan. Adapun data yang diperoleh penulis mengenai lingkungan kerja dapat dilihat pada tabel berikut.

TABEL 1.3  
HASIL PRA-SURVEY LINGKUNGAN KERJA

NO	Pertanyaan	Jawaban	
		YA	TIDAK
1	Apakah Dinas Pariwisata Provinsi Banten sudah menciptakan lingkungan kerja yang baik?	12	8
2	Apakah lingkungan kerja sangat berpengaruh dalam keberlangsungan bekerja?	17	3

(Bersambung)

(Sambungan)

3	Fasilitas yang disediakan untuk bekerja sudah mendukung dalam bekerja	8	12
4	Penerangan/cahaya diruangan bekerja sudah memadai	9	11
5	Tidak ada kebisingan diruangan bekerja	10	10
6	Tidak ada bau yang mengganggu saat bekerja	20	0
7	Keamanan dilingkungan kerja sudah baik	15	5

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa hasil pra survey menunjukkan bahwa secara umum fasilitas yang disediakan oleh Dinas Pariwisata Provinsi Banten dalam menunjang setiap karyawannya belum memadai dalam mendukung kenyamanan bekerja setiap karyawannya, hal tersebut misalnya tercermin dari beberapa keluhan karyawan seperti fasilitas kerja yang belum sepenuhnya tersedia, pencahayaan yang kurang dan beberapa kebisingan yang dirasakan saat bekerja. Maka dari beberapa keluhan yang dikemukakan tersebut, langkah bijak yang perlu dilakukan oleh Dinas Pariwisata Provinsi Banten sebelum membenahi aspek eksternal, maka sebaiknya instansi dapat memperbaiki masalah yang diduga berada pada aspek internal terlebih dahulu seperti pada fenomena, data dan fakta yang telah dibahas pada penelitian ini, sehingga dengan hal tersebut diharapkan mampu menciptakan lingkungan kerja yang berkualitas dalam menghasilkan kinerja yang maksimal. Hal tersebut sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Ibrahim *et al* (2022) pada kepegawaian Dinas ESDM Provinsi Sumatra Selatan dimana hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa lingkungan kerja yang memadai telah berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai pada instansi tersebut.

Selain lingkungan kerja fisik yang diduga mampu menjadi faktor dalam meningkatkan kinerja karyawan, salah satu indikator yang diduga dapat meningkatkan kinerja karyawan adalah kompensasi. Kompensasi yang diketahui secara umum yaitu sesuatu yang diberikan oleh instansi/ organisasi/ perusahaan kepada karyawannya sebagai pengganti atas kontribusi karyawan tersebut, selain itu kompensasi juga diberikan kepada karyawan sebagai penunjang kinerja

karyawan. Menurut Marwansyah (2016:269) Kompensasi adalah penghargaan atau imbalan langsung maupun tidak langsung, finansial maupun non finansial, yang adil dan layak kepada karyawan, sebagai balasan atau kontribusi/jasanya terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Pemberian kompensasi terhadap karyawan dari pihak instansi merupakan suatu hal yang dilakukan untuk dapat meningkatkan produktivitas karyawan dalam mencapai tujuan instansi. adapun pasal yang mencakup tentang kompensasi karyawan yaitu berdasarkan Pasal 61A UU Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja “bahwa pengusaha wajib memberikan uang kompensasi kepada Pekerja/Buruh apabila perjanjian kerja waktu tertentu berakhir”. Kompensasi memiliki dua bentuk, yaitu kompensasi secara langsung maupun kompensasi secara tidak langsung. Kompensasi secara langsung biasanya diberitahu sejak awal ketika karyawan menandatangani kontrak kesepakatan bekerja didalam suatu instansi. Sedangkan kompensasi secara tidak langsung biasanya diberikan kepada karyawan yang memiliki kinerja yang bagus sehingga diberikan sebuah apresiasi dari instansi untuk karyawan tersebut. Berdasarkan beberapa penjelasan tersebut, maka tidak dapat dipungkiri bahwa kompensasi dapat juga menjadikan karyawan lebih termotivasi dalam bekerja secara maksimal.

Untuk melihat bagaimana kondisi mengenai kompensasi yang didapatkan karyawan pada Dinas Pariwisata Provinsi Banten, maka peneliti mencoba melakukan pra survey dengan menyebarkan kuesioner terhadap sebagian karyawan. Adapun data yang diperoleh penulis mengenai kompensasi dapat dilihat pada tabel berikut.

TABEL 1.4  
HASIL PRA-SURVEY KOMPENSASI

NO	Pertanyaan	Jawaban	
		YA	TIDAK
1	Apakah gaji dan tunjangan yang saya dapat sudah sesuai?	13	7

*(Bersambung)*

(Sambungan)

	Instansi memberi bonus apabila hasil kerja memuaskan?	10	10
3	Instansi memberi insentif apabila bekerja melebihi target	8	12
4	Apakah mendapat kompensasi yang tinggi akan selalu mampu meningkatkan kinerja karyawan	18	2

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2023

Berdasarkan tabel hasil pra survey tersebut, menggambarkan meskipun sebagian besar karyawan menganggap bahwa gaji dan tunjangan yang didapatkan sudah sesuai dengan harapan karyawan, namun dari segi bonus dan insentif atas prestasi atau kelebihan dan target kerja dapat dilihat bahwa karyawan cenderung merasakan hal yang sebaliknya. Indikasi tersebut didukung dengan hasil pra survey lain yang menggambarkan bahwa karyawan menganggap pemberian kompensasi yang tinggi akan menumbuhkan semangat kerja mereka sehingga terciptalah kinerja yang maksimal dari setiap karyawan. Hasil pra survey ini juga mengindikasikan bahwa Dinas terkait dinilai belum memberikan kompensasi terhadap karyawannya secara maksimal. Sehingga upaya melakukan perhitungan kembali pemberian kompensasi yang wajar dan sesuai harapan dapat menjadi pertimbangan instansi sebagai wujud simbiosis mutualisme dengan karyawan sebagai penggerak organisasi dalam mengemban tugas yang diberikan. Hal tersebut dapat didukung oleh penelitian yang dilakukan Salam *et al* (2022) pada Dinas Keamanan Sosial Kota Makassar dimana hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa secara baik kompensasi maupun lingkungan kerja fisik mampu memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada instansi tersebut.

Dinas Pariwisata Provinsi Banten merupakan sebuah instansi yang bergerak pada pengelolaan destinasi - destinasi ataupun wisata yang tersebar di kawasan Provinsi Banten. Dengan jumlah karyawan yang terbilang terbatas, maka setiap karyawan perlu dituntut untuk memberikan kinerjanya secara maksimal sehingga tata kelola kawasan pariwisata secara administratif dapat dilakukan

dengan baik dalam mendukung terselenggaranya pariwisata yang berkualitas. Berbagai upaya dapat dilakukan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Dinas Pariwisata Provinsi Banten, diantaranya melalui realisasi lingkungan kerja fisik yang memadai dan pemberian kompensasi yang sesuai seperti pada penjelasan pada bagian sebelumnya yang didukung melalui pra survey yang telah dilakukan sebagai gambaran umum. Maka berdasarkan pemaparan pada latar belakang penelitian tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan berfokus pada judul **“Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas Pariwisata Provinsi Banten”**.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana lingkungan kerja fisik pada Dinas Pariwisata Provinsi Banten?
- b. Bagaimana kompensasi pada Dinas Pariwisata Provinsi Banten?
- c. Bagaimana kinerja karyawan pada Dinas Pariwisata Provinsi Banten?
- d. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan pada Dinas Pariwisata Provinsi Banten?
- e. Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan pada Dinas Pariwisata Provinsi Banten?
- f. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja fisik dan kompensasi terhadap kinerja karyawan pada Dinas Pariwisata Provinsi Banten?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis lingkungan kerja fisik pada Dinas Pariwisata Provinsi Banten.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis kompensasi pada Dinas Pariwisata Provinsi Banten.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja karyawan pada Dinas Pariwisata Provinsi Banten.

- d. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan pada Dinas Pariwisata Provinsi Banten.
- e. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan pada Dinas Pariwisata Provinsi Banten.
- f. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja fisik dan kompensasi terhadap kinerja karyawan pada Dinas Pariwisata Provinsi Banten.

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

### **a. Kegunaan Teoritis**

Menerapkan dan memperdalam ilmu yang didapat selama perkuliahan di jurusan administrasi bisnis khususnya konsentrasi sumber daya manusia. Penelitian ini juga diharapkan memberikan wawasan, ilmu serta pengetahuan terhadap lingkungan kerja serta kompensasi pada kinerja karyawan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi tambahan bagi peneliti berikutnya.

### **b. Kegunaan Praktis**

Diharapkan instansi dapat mengatasi permasalahan yang ada dalam instansi tersebut serta menggunakan masukan dari penelitian ini untuk instansi maupun karyawannya.

## **1.6 Waktu dan Tempat Penelitian**

Nama instansi : Dinas Pariwisata Provinsi Banten

Alamat : Jl. Syech Nawawi, Palima, Kecamatan Serang, Sukajaya, Kec. Curug, Kota Serang, Banten 42171

Objek Penelitian : Kantor Dinas Pariwisata

Waktu penelitian : Oktober 2022 – Maret 2023

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan gambaran umum, ringkas, dan akurat tentang substansi penelitian. Berikut ini adalah beberapa topik yang dibahas dalam bab ini : Gambaran Umum Objek Penelitian, Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PERPUSTAKAAN**

Bab ini berisi tentang kajian pustaka yaitu landasan teori yang relevan dengan topik pembahasan yang dijadikan landasan dalam pembahasan dan analisis dalam penelitian. Didalamnya juga memaparkan tentang penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis awal yang dibuat peneliti dalam hipotesis ini.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang pendekatan, metode, dan strategi yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis temuan yang menjawab masalah penelitian dijelaskan dalam bab ini. Deskripsi item-item berikut dapat ditemukan dalam bab ini: Jenis Penelitian, Variabel Operasionalis, Tahapan Penelitian, Populasi dan Sampel, Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas, dan Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.

### **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan mengenai hasil penelitian dan sistematis sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian. Bab ini terdiri dari uraian mengenai hasil penelitian dan pembahasannya.

### **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menguraikan simpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang dapat dijadikan pertimbangan bagi perusahaan.