

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian

1.1.1 Profil Ramada By Wyndham Bali

Bali merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang dikenal dengan provinsi yang kaya akan budaya dan tradisinya. Selain itu Bali juga dikenal di mancanegara dengan destinasi pariwisatanya. Berbicara mengenai pariwisata yang menjadi mata pencaharian dari masyarakat Bali sehingga banyak bermunculan perusahaan-perusahaan yang dibangun guna meningkatkan mata pencaharian seperti perusahaan perhotelan. Pada tahun 2022 tercatat 380 hotel yang sudah beroperasi di Bali khususnya di kabupaten Badung. Salah satu hotel yang sudah terkenal di kabupaten Badung adalah Hotel Ramada *By Wyndham Bali*.

Ramada Bali Hotel ini berdiri sejak 15 Desember 2012, terletak di Jl. *Sunset Road* no 9 Kuta. Hotel ini memiliki eksotika alam dan budaya yang sangat kental sehingga tamu mancanegara banyak berwisata di daerah tersebut. Ramada Bali Hotel berkomitmen untuk memberikan solusi berkualitas tinggi kepada pelanggan. Ramada Bali Hotel fokus pada inovasi, kualitas dan layanan pelanggan yang luar biasa. Dengan tim yang berpengalaman dan tekad menuju keunggulan, Ramada Bali Hotel terus berupaya memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Ramada Bali Hotel memiliki banyak fasilitas selain 271 kamar ada pula 5 ruangan *meeting*, 3 kolam renang, restoran dan bar, pusat kebugaran, dan lain sebagainya.

Pada tanggal 7 Agustus 2021 Ramada Bali Hotel memperoleh penghargaan dari salah satu perusahaan *online* yang berfokus pada layanan pemesanan akomodasi perhotelan pada *Agoda Customer Review Awards 2021*. Selain Agoda ada beberapa layanan pemesanan akomodasi perhotelan yang membantu Ramada Bali Hotel dalam melancarkan pemasarannya seperti *booking.com*, *traveloka*, *tripadvisor*, *kayak.co.id*, *pegipegi* dan *tiket.com*.

1.2 Visi Misi Hotel Ramada

a. Visi Ramada *By Wyndham Bali*

Memberikan kepuasan komplit secara keseluruhan terhadap pelanggan.

b. Misi Ramada *By Wyndham Bali*

1. Memberikan *service* Terbaik kepada seluruh pelanggan.
2. Memberikan program kelas industri untuk karyawan.
3. Berkontribusi dalam implementasi *green hotel*.

1.2.1 Logo perusahaan Hotel Ramada

Hotel Ramada *By* Wyndham Bali memiliki logo perusahaan sebagai upaya memberikan kesan kepada konsumen untuk mengingat produk miliknya, adapun logo Ramada *By* Wyndham Bali adalah sebagai berikut:

Gambar 1.1 Logo Hotel Ramada By Wyndham Bali



Sumber: Ramada *By* Wyndham Bali 2024

1.2.2 Jenis pelayanan dan fasilitas Hotel Ramada By Wyndham Bali

Hotel Ramada *By* Wyndham memiliki pelayanan dan fasilitas sebagai berikut:

- a. Tipe ruangan

Nama Ruangan	Gambar Ruangan
<p>Ruangan <i>Superior</i></p> <p>Kamar standar di hotel bintang 4 ini dilengkapi dengan segala fasilitas modern, termasuk 2 tempat tidur, Wi-Fi gratis, AC, dan kamar mandi pribadi dengan perlengkapan mandi mewah.</p>	
<p>Kamar <i>Deluxe</i></p> <p>Kamar <i>Deluxe</i> yang terletak di lantai atas menawarkan pengalaman menginap yang lebih mewah dengan fasilitas tambahan</p>	

<p>seperti pemandangan kota yang menakjubkan, ruangan yang lebih luas, fasilitas membuat teh/kopi, dan layanan kamar 24 jam.</p>	
<p>Kamar Junior</p> <p>Kamar <i>Junior</i> di lantai atas menawarkan suasana unik dengan lebih banyak ruang, area tempat duduk tambahan, perabotan desainer, <i>minibar</i>, dan layanan pramutamu untuk memenuhi kebutuhan para tamu dengan layanan yang dipersonalisasi.</p>	
<p>Kamar Presidensial</p> <p>Kamar presidensial, puncak kemewahan di hotel ini, menawarkan pengalaman menginap yang luar biasa dengan ruang yang luas, ruang tambahan seperti ruang tamu pribadi, ruang makan pribadi, fasilitas perjamuan, layanan pelayan pribadi, dan pemandangan kota yang menakjubkan.</p>	

b. Daftar fasilitas

1. Restaurant & Bar Sandekala
2. Bar Pinggir Kolam
3. *Laundry*
4. 5 Ruangan Meeting
5. Kolam Anak
6. Kolam Atap
7. Layanan Kebugaran & Kesehatan
8. Spa

1.2.3 Struktur organisasi Hotel Ramada By Wyndham Bali

Struktur organisasi merupakan bentuk tatanan hubungan sebuah perusahaan yang menggambarkan posisi dan bagian-bagian yang ada dalam perusahaan tersebut. Secara utuh, struktur organisasi Hotel Ramada By Wyndham Bali dapat dilihat pada gambar 1.2 berikut:

Gambar 1.2 Struktur Organisasi Ramada By Wyndham Bali



Sumber: Data Internal Ramada By Wyndham Bali 2024

1.3 Latar Belakang

Industri pariwisata khususnya perhotelan adalah salah satu sektor strategis yang memiliki kontribusi besar terhadap pendapatan nasional Indonesia. Sumbangan pada sektor ini meliputi peningkatan pendapatan negara dan penyerapan tenaga kerja. Selain itu negara juga memperoleh keuntungan melalui pajak penghasilan, pajak wisatawan, peningkatan lapangan pekerjaan, peningkatan pertumbuhan ekonomi,

peningkatan pendapatan daerah dan lain sebagainya. Maka dari itu Indonesia menggunakan sektor pariwisata sebagai salah satu pemberi sumbangan terbesar dalam kemajuan negara.

Industri perhotelan yang ada di Indonesia khususnya di Provinsi Bali menjadi bagian dari sektor utama industri pariwisata yang mampu mendatangkan devisa negara dalam jumlah besar. Bali terkenal dengan banyaknya *resort* dan hotel yang menyediakan akomodasi berkualitas tinggi bagi wisatawan domestik dan internasional. Pendapatan dari perhotelan meliputi pembayaran dari pelanggan baik dalam hal penginapan, makanan, dan pelayanan hotel. Selain itu, pajak dan retribusi yang diterapkan pada industri perhotelan juga menghasilkan pendapatan yang signifikan bagi pemerintah daerah.

Gambar 1.3 Data statistik kunjungan wisatawan mancanegara ke Bali

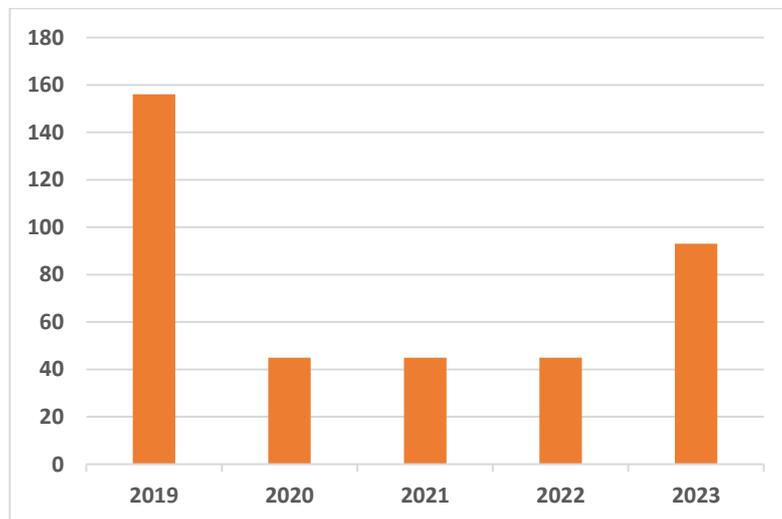


Sumber: Badan Pusat Statistik Bali 2023

Data dari gambar 1.3 menunjukkan banyaknya kunjungan wisatawan mancanegara ke Bali pada tahun 2019 sampai 2022. Terlihat jelas pandemi COVID-19 mempengaruhi kunjungan sektor pariwisata di Indonesia. Hal tersebut dipengaruhi oleh kebijakan-kebijakan yang di buat oleh negara di seluruh dunia terkait pencegahan penularan pandemi COVID-19 salah satunya adalah kebijakan *lockdown*. Kebijakan *lockdown* ini membuat kunjungan wisatawan ke daerah pariwisata sangat dibatasi bahkan ditutup total. Berkurangnya kunjungan sektor

pariwisata membuat sektor lain yang berkaitan dengan sektor pariwisata di Provinsi Bali meredup. Penularan COVID-19 pada tahun 2021, Pemerintah Provinsi Bali kembali menghimbau kepada masyarakat dan wisatawan untuk tinggal di rumah menghindari kerumunan, membatasi moda transportasi, dan pengurangan jam kerja Sanjaya (2023). Kebijakan tersebut mengacu pada Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) darurat di wilayah Jawa dan Bali untuk pemberhentian beberapa kegiatan selama pandemi dalam rangka pencegahan penularan COVID-19.

Gambar 1.4 Data jumlah karyawan tahun 2019-2023



Sumber: Ramada By Wyndham Sunset Road Kuta 2024

Ramada Bali Hotel termasuk salah satu perusahaan di sektor pariwisata yang terdampak pandemi COVID-19 akibat adanya peraturan *lockdown* tersebut sehingga pengunjung Ramada Bali Hotel menurun drastis dari biasanya. Akibatnya berdasarkan data yang penulis peroleh dari Ramada Bali Hotel, mereka harus merumahkan banyak karyawan dari 156 karyawan menjadi 45 karyawan pada tahun 2020-2022. Berkurangnya jumlah karyawan hotel dapat meningkatkan beban tanggung jawab karyawan yang tersisa karena karyawan perlu menangani lebih banyak tugas atau peran yang lebih beragam. Dari cara kerja tersebut Ramada Bali Hotel dapat bertahan sampai saat *lockdown* pandemi COVID-19 berakhir. Pada tahun 2023 pariwisata Bali mulai pulih sehingga para wisatawan mulai berdatangan untuk

berwisata ke Bali. Dengan banyaknya wisatawan, Ramada Bali Hotel kembali merekrut karyawan menjadi 93 karyawan sampai saat ini pada tahun 2024.

Untuk mencapai target hunian yang telah ditetapkan, Ramada Bali Hotel terus gencar melakukan berbagai upaya promosi yang inovatif dan strategis. Langkah-langkah ini bertujuan untuk menarik lebih banyak tamu dan meningkatkan tingkat hunian di hotel secara signifikan. Ramada Bali Hotel memanfaatkan berbagai saluran pemasaran, termasuk media sosial, kampanye digital, dan kerjasama dengan agen perjalanan, untuk memastikan promosi yang efektif dan menjangkau audiens yang lebih luas.

Tabel 1.1 Strategi promosi dan anggaran yang dikeluarkan tahun 2023

No	Strategi Promosi	Anggaran
1	Promosi sosial media, Website dan Email marketing	Rp.6.000.000,00
2	Kerja sama bersama agen perjalanan online	Rp.7.200.000,00
3	Kolaborasi dengan influencer dan Blogger	Rp.4.000.000,00
4	Berpartisipasi pada pameran dan event pariwisata	Rp. 13.000.000,00

Sumber: Ramada *By* Wyndham Sunset Road Kuta, 2024

Meskipun hotel telah menambahkan beberapa karyawan dan menginvestasikan anggaran yang signifikan untuk berbagai upaya promosi, hotel tetap belum berhasil mencapai target hunian yang baru saja ditetapkan. Diduga salah satu penyebab utama dari ketidakberhasilan ini adalah kurangnya rasa tanggung jawab di antara karyawan. Beban kerja yang berlebihan membuat karyawan merasa kewalahan dan kurang termotivasi untuk mencapai performa terbaik mereka.

Hal ini dapat dilihat dari hasil *review* Ramada *By* Wyndham Sunset Road pada *platform* google pengunjung pada tahun 2023-2024. Menurut C, satpam sangat tidak ramah dan tidak membantu pengunjung yang kesulitan parkir. Menurut A, kamar yang ditempati kurang bersih dan beberapa alat seperti AC kurang berfungsi. Menurut E, jam tertera untuk check in adalah jam 3, namun sampe jam 4 kamar belum siap. Menurut F, beberapa karyawan terlihat kewalahan saat pengunjung datang untuk makan siang. Beberapa faktor seperti lambatnya respon terhadap

permintaan tamu, ketidakpedulian terhadap detail kebersihan dan kenyamanan kamar, serta kurangnya inisiatif karyawan mencerminkan kurangnya standar yang jelas dan konsisten di Ramada Bali Hotel. Tamu yang merasa diabaikan atau tidak mendapatkan pelayanan sesuai dengan harapan mereka cenderung menilai pelayanan tersebut sebagai tidak profesional dan kurang tanggung jawab. Hal ini berpotensi berdampak negatif terhadap kinerja secara keseluruhan. Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan dan kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi Lokbere (2017).

Tabel 1. 2 Laporan banyak tamu yang menginap Desember 2022-Oktober 2023

No	Bulan	Banyak Tamu	Target
1	Desember 2022	8,163	12,000
2	Januari 2023	6,627	12,000
3	Februari 2023	7,689	12,000
4	Maret 2023	5,454	12,000
5	April 2023	5,706	12,000
6	Mei 2023	9,257	12,000
7	Juni 2023	9,163	12,000
8	Juli 2023	1,392	12,000
9	Agustus 2023	10,488	12,000
10	September 2023	8,921	12,000
11	Oktober 2023	7,435	12,000
	Rata-rata	7,299	12,000

Sumber: Ramada By Wyndham Sunset Road Kuta 2024

Dari wawancara *online* yang saya lakukan dengan karyawan Ramada Bali Hotel pada 23 Oktober 2023, Penurunan jumlah hunian mengakibatkan Ramada Bali hotel memutuskan tidak menambah karyawan baru untuk menekan pengeluaran perusahaan. Karyawan Ramada Bali Hotel juga menjelaskan, karyawan kerap kewalahan dalam cara kerja fleksibel tersebut. Fleksibilitas yang dimaksud karyawan adalah perpindahan dari posisi pekerjaan yang seharusnya bukan tanggung jawab mereka seperti *chef* yang merangkap menjadi pramusaji, *sales* yang merangkap

menjadi *graphic designer* atau sebaliknya. Karyawan merasa keberatan karena keputusan tersebut menyebabkan mereka sulit untuk fokus pada pekerjaan mereka. Mereka mengungkapkan bahwa dengan kurangnya karyawan, beban kerja mereka bertambah berat, sehingga mengganggu produktivitas dan kualitas pekerjaan yang mereka lakukan. Beberapa karyawan juga mengutarakan kekhawatiran tentang efek negatif yang akan mempengaruhi tanggung jawab dan kinerja mereka.

Tabel 1. 3 Laporan kinerja karyawan tahun 2020-2023

No	Departemen	Rata-rata Nilai Tahun 2020		Rata-rata Nilai Tahun 2021		Rata-rata Nilai Tahun 2022		Target	
		Nilai	Kategori	Nilai	Kategori	Nilai	Kategori	Nilai	Kategori
1	Human Resource	73,3	Cukup Baik	78	Cukup Baik	79	Cukup Baik	95	Sangat Baik
2	Public Relation dan Pemasaran	72	Cukup Baik	76,2	Cukup Baik	89	Baik	95	Sangat Baik
3	Produksi	78	Cukup Baik	81	Baik	83	Baik	95	Sangat Baik
4	Keamanan	80	Baik	82	Baik	84,2	Baik	95	Sangat Baik
5	Logistik	78	Cukup Baik	82	Baik	89	Baik	95	Sangat Baik

Sumber: Ramada By Wyndham Sunset Road Kuta 2024

Karyawan yang menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab cenderung menciptakan pengalaman positif bagi tamu. Tingkat pelayanan yang baik, kebersihan yang terjaga, dan efisiensi dalam pelayanan menjadi hasil langsung dari tingkat tanggung jawab yang tinggi. Dari hasil laporan kinerja karyawan pada tabel 1.3, terlihat bahwa sejumlah parameter kinerja belum mencapai target yang ditetapkan. Penilaian ini didasarkan pada beberapa faktor, termasuk produktivitas, kehadiran, dan interaksi dengan tamu. Fleksibilitas dalam pelaksanaan tugas karyawan juga telah mengubah lingkup tanggung jawab mereka secara signifikan. Hal ini mengubah fokus dan prioritas tugas yang harus diselesaikan, sehingga sulit untuk mencapai sasaran kinerja yang ditetapkan. Lanjut ditegaskan, tanggung jawab diartikan sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu tidak menyimpang dari peraturan yang telah ada Lokbere (2017).

Dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan, kinerja karyawan yang terakumulasi pada kinerja perusahaan merupakan salah satu faktor yang penting dalam pencapaian tujuan perusahaan Sahas (2017). Terciptanya tanggung jawab kerja yang baik akan berdampak positif dalam mencapai tujuan perusahaan sehingga perusahaan dapat berkinerja dengan baik. Berkaitan dengan pentingnya tanggung jawab kerja sebagai penunjang keberhasilan perusahaan maka sebaiknya Ramada Bali Hotel sangat dianjurkan untuk selalu memperhatikan tanggung jawab kerja. Berdasarkan uraian-uraian tersebut di atas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul “Pengaruh Tanggung Jawab Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Ramada By Wyndham Bali”.

1.4 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah penulis uraikan, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Apakah tanggung jawab kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Ramada By wyndham Bali?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh tanggung jawab kerja terhadap kinerja karyawan pada Ramada By Wyndham Bali.

1.6 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1.6.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang mekanisme yang mendasari pengaruh tanggung jawab kerja terhadap kinerja karyawan, memperkaya literatur akademik di bidang tanggung jawab kerja dan kinerja karyawan.

1.6.2 Kegunaan Praktis

Dengan pemahaman yang lebih baik tentang pengaruh tanggung jawab, hotel ini dapat mengambil tindakan konkret untuk meningkatkan kinerja karyawan. Data penelitian ini dapat mendukung manajemen dalam pengambilan keputusan strategis terkait dengan manajemen sumber daya manusia.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari penelitian ini disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan penjelasan mengenai objek penelitian, latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, waktu dan periode, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini diuraikan dengan jelas mengenai hasil kajian kepustakaan teori sumber daya manusia, konsep tanggung jawab sebagai variabel X dan konsep kinerja sebagai variabel terikat Y, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis, dan ruang lingkup penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang jenis metode penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini, operasionalisasi variabel, skala pengukuran, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.