

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia merupakan negara yang kaya akan sumber daya alam yang melimpah akan segala isinya, baik itu dalam bentuk gunung, pulau dengan keanekaragaman hayati, suku, adat istiadat, agama, dan lain-lain. Segala kekayaan ini dapat dimanfaatkan melalui sektor kepariwisataan sehingga mempunyai peranan yang sangat penting sebagai penghasil devisa negara dan pencipta lapangan kerja untuk mengurangi tingkat kemiskinan dan pengangguran. Bank Indonesia (BI) menyatakan bahwa sektor pariwisata adalah salah satu sektor yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam meningkatkan pemasukan negara atau devisa Indonesia (Bank Indonesia Institute, 2022).

Untuk mendukung berkembangnya sektor pariwisata, tidak kalah penting adalah tersedianya akomodasi yang baik, misalnya berupa hotel. Hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola secara umum untuk menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar tidur kepada seseorang dengan dikenakan pembayaran dengan jumlah tertentu berdasarkan pelayanan yang diterima (Aryani, 2021). Pelayanan yang diberikan hotel akan berpengaruh terhadap kepuasan dari tamu dan pelayanan yang diberikan ini bergantung pada kinerja dari setiap karyawan hotel, khususnya kinerja staf yang biasanya langsung berhadapan dengan tamu harus sangat diperhatikan.

Provinsi Sulawesi Utara mempunyai potensi alam yang luas dengan memiliki keunikan alam budaya dan keanekaragaman lainnya yang mendukung untuk menjadi daerah tujuan wisata. Di pusat Kota Manado terdapat kawasan

ekowisata dengan dikelilingi oleh gunung-gunung, laut, pantai, dan juga pusat perbelanjaan serta banyak bangunan hotel yang sengaja dibangun untuk digunakan pengunjung agar dapat menginap selama melakukan kegiatan bisnis, jalan-jalan, dan kegiatan berwisata lainnya.

Salah satu hotel yang terletak di pusat Kota Manado adalah Hotel Sintesa Peninsula Manado yang dibangun di atas bukit yang dulunya dikenal sebagai Gunung Wenang. Salah satu penggerak hotel ini adalah Departemen *Food and Beverage* yang sangat membantu pemasukan dan perkembangan hotel. Untuk itulah maka departemen ini juga menjadi salah satu faktor penentu kemajuan melalui kinerja karyawan yang baik. Kinerja ini akan bergantung dari kemampuan kerja karyawan dalam melaksanakan tugas sehari-hari mereka. Kemampuan kerja dapat dibagi menjadi kemampuan kognitif/intelektual, kemampuan emosional, dan juga kemampuan fisik (Colquitt, LePine, & Wesson, 2013). Selain itu, kemampuan juga terbentuk berdasarkan latar belakang dari setiap karyawan, misalnya melalui pendidikan formal yang pernah mereka dapatkan, pengalaman kerja di tempat lain, ataupun melalui pelatihan-pelatihan yang didapatkan selama masa kerja (Arini, Muzkam, & Ruhana, 2015).

Dengan mengetahui persepsi karyawan terhadap kemampuan kerja mereka sendiri, dapat diukur sejauh mana tingkat kepuasan dan performa karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka. Persepsi karyawan juga dapat menjadi indikator penting dalam mengevaluasi efektivitas manajemen yang ada dan menentukan kebutuhan perbaikan atau pengembangan karyawan. Dengan mengetahui persepsi karyawan manajemen hotel dapat mengidentifikasi potensi masalah, kebutuhan pelatihan atau perbaikan sistem yang diperlukan untuk

meningkatkan kinerja dan kepuasan tamu. Oleh karena itu penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berharga dalam meningkatkan kualitas operasional dan pelayanan Departemen *Food and Beverage* di Hotel Sintesa Peninsula Manado. Berdasarkan uraian di atas peneliti melakukan penelitian dengan judul “Persepsi Karyawan terhadap Kemampuan Kerja pada Departemen *Food and Beverage* di Hotel Sintesa Peninsula Manado”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi karyawan pada Departemen *Food and Beverage* Hotel Sintesa Peninsula Manado terhadap kemampuan kerja mereka sendiri?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Melandaskan pada pemecahan dari latar belakang rumusan masalah ini, maka tujuan penelitian ini adalah untuk dapat mengetahui persepsi karyawan pada Departemen *Food and Beverage* Hotel Sintesa Peninsula Manado terhadap kemampuan kerja mereka.

## **1.4 Batasan Penelitian**

Peneli hanya berfokus kepada pandangan atau persepsi yang dibangun oleh karyawan pada Departemen *Food and Beverage* tanpa mengindahkan departemen-departemen lain pada hotel Hotel Sintesa Peninsula Manado ataupun pada hotel-hotel yang lain.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini semoga memberi manfaat untuk:

### 1. Pengelola Hotel Sintesa Peninsula Manado

Peneliti berharap supaya penelitian ini menjadi suatu kontribusi yang diberikan oleh peneliti agar dapat berguna dan bermanfaat sekaligus dijadikan pedoman bagi karyawan dan pimpinan Departemen *Food and Beverage* sebagai bahan penilaian terhadap tingkat kemampuan kerja di Hotel Sintesa Peninsula Manado sehingga dapat dilakukan berbagai upaya pengembangan kedepannya.

### 2. Peneliti dan Pembaca

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan untuk peneliti dan pembaca dalam menunjukkan tingkat kemampuan kerja yang dimiliki karyawan Departemen *Food and Beverage* dalam menjalankan tugas serta tanggung jawab yang diberikan oleh Hotel Sintesa Peninsula Manado.

### 3. Fakultas Pariwisata Universitas Katolik De La Salle Manado

Hasil penelitian ini diharapkan akan menjadi bahan referensi bagi mahasiswa Fakultas Pariwisata Universitas Katolik De La Salle Manado dalam penelitian selanjutnya yang berfokus pada persepsi tingkat kemampuan kerja karyawan hotel.

UKDLSM