

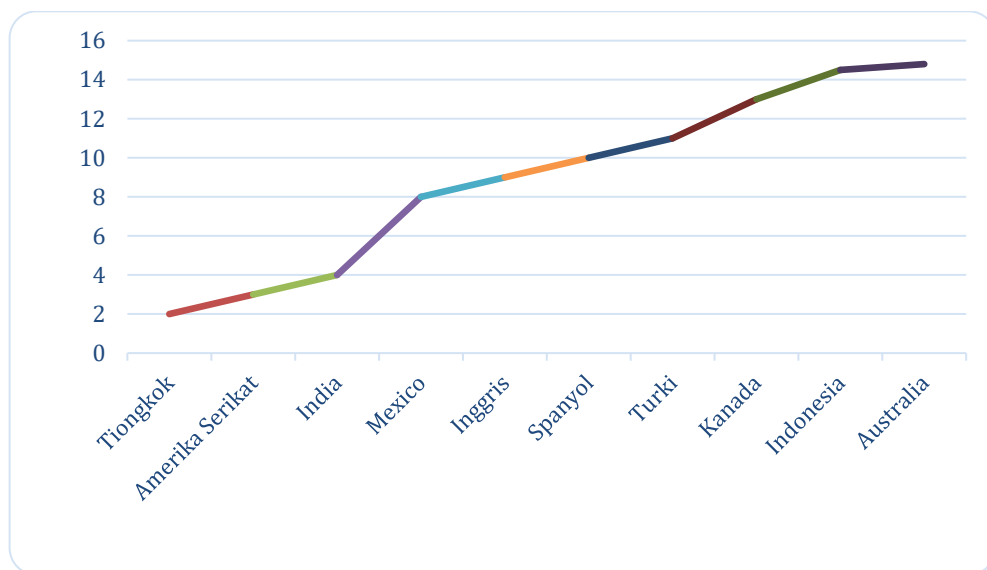
# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Pariwisata di Indonesia merupakan sektor yang memiliki posisi penting bagi pertumbuhan ekonomi dan pemberdayaan masyarakat. Jika melihat Sasaran Pembangunan Pariwisata 2015-2019, Badan Perencanaan Pembangunan Nasional atau Bappenas menargetkan kontribusi sektor pariwisata terhadap PDB dapat mencapai 8 persen dengan target kunjungan wisatawan nusantara sebanyak 275 juta pada tahun 2019. Potensi perkembangan pariwisata di Indonesia cukup besar, apalagi jika mengacu pada data kinerja pertumbuhan pariwisata dari *World Trade Tourism Council* (WTTC) yang menempatkan Indonesia di peringkat sembilan besar dunia.

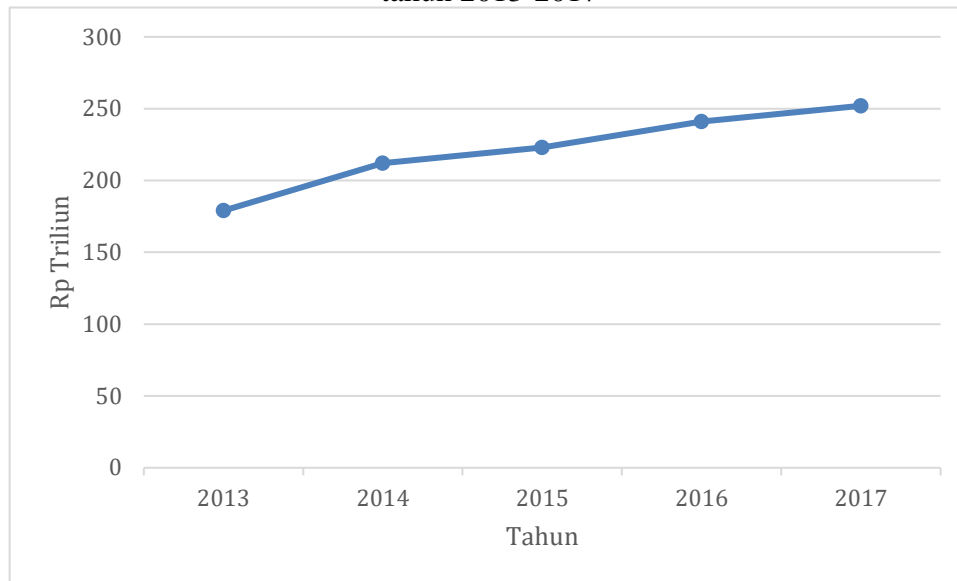
Gambar 1 kinerja pertumbuhan pariwisata



Sumber : *World Travel and Tourism Council, 2019*

Data perjalanan wisatawan nusantara dan total pengeluaran sepanjang tahun 2013-2017 menunjukkan tren positif pada setiap tahunnya. Demikian pula, data BPS yang mencatat terdapat 250,04 juta perjalanan pada 2013 dan meningkat 20 juta perjalanan menjadi 270,2 juta perjalanan pada 2017 dengan total pengeluaran mencapai Rp 253,45 triliun. Kenaikan jumlah perjalanan tersebut meningkatkan pengeluaran pariwisata yang mencapai 9 persen per tahun.

Gambar 2 Data perjalanan wisatawan nusantara dan total pengeluaran sepanjang tahun 2013-2017



Sumber : Badan Pusat Statistik (BPS), 2017

Perkembangan bisnis pariwisata di Indonesia merupakan fenomena yang sangat menarik untuk dipelajari, terlebih di era globalisasi terutama dalam bidang ekonomi yang semakin terbuka. Hal ini membuka peluang bagi pengusaha untuk turut berkompetisi dalam menjaring konsumen. Dampak globalisasi tersebut menyebabkan industri jasa perhotelan menghadapi persaingan yang ketat dan mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang pesat pula. Kondisi tersebut memacu perusahaan-perusahaan untuk lebih meningkatkan peranan mereka dalam melayani konsumen. Hotel adalah akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan serta menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum. Usaha perhotelan saat ini sangat berkembang pesat dimana masing-masing hotel harus bersaing ketat untuk dapat terus tumbuh dan berkembang (Setiawati, 2016).

Namun karena adanya bencana global pandemi COVID membawa dampak yang sangat besar terhadap sektor bisnis di Indonesia, terutama sektor pariwisata. Salah satu sector pariwisata yang terdampak cukup berat dengan adanya pandemi Covid-19 adalah bisnis perhotelan. Sebab selama wabah virus corona, orang-orang diimbau untuk tetap tinggal di rumah dan menghindari bepergian atau keluar rumah untuk sesuatu yang tidak mendesak (Azanella, 2020).

Coronavirus adalah penyakit menular yang disebabkan oleh sindrom pernapasan akut coronavirus 2 (Sars-CoV-2). Penyakit ini pertama kali ditemukan pada Desember 2019 di Wuhan, Ibukota Provinsi Hubei China, dan sejak itu menyebar secara global, mengakibatkan pandemi coronavirus 2019-2020. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) mendeklarasikan wabah coronavirus 2019-2020 sebagai Kesehatan Masyarakat Darurat Internasional (PHEIC) pada 30 Januari 2020, dan pandemi pada 11 Maret 2020. Covid-19 pertama dilaporkan di Indonesia pada tanggal 2 Maret 2020 sejumlah dua kasus. Data 31 Maret 2020 menunjukkan kasus yang terkonfirmasi berjumlah 1.528 kasus dan 136 kasus kematian.<sup>10</sup> Tingkat mortalitas Covid-19 di Indonesia sebesar 8,9%, angka ini merupakan yang tertinggi di Asia Tenggara (Sumarni, 2020).

Pandemi meluas dengan cepat ke 210 negara termasuk Indonesia. Pandemi COVID-19 adalah kejutan besar bagi ekonomi global termasuk Indonesia. Ekonomi mengalami penurunan akibat pandemi COVID-19 ini. Pandemi COVID-19 menyebabkan gangguan pada rantai pasok global, dalam negeri, volatilitas pasar keuangan, guncangan permintaan konsumen dan dampak negatif di sektor-sektor utama seperti perjalanan dan pariwisata. Dampak wabah COVID-19 tidak diragukan lagi akan terasa di seluruh rantai nilai pariwisata (Wicaksono, 2020).

Meskipun sempat mengalami penurunan, kini sejumlah negara sudah mulai membuka kunjungan bagi wisatawan, tak terkecuali Indonesia. Hal itu akhirnya membuat banyak masyarakat Indonesia berencana kembali berwisata setelah sempat terhenti beberapa waktu lalu. Meskipun begitu, kondisi pandemi telah mengubah tren pariwisata untuk masa yang akan datang, termasuk industri perhotelan. komitmen para wisatawan saat bepergian pasca-pandemi Covid-19 yakni menghindari penggunaan plastik sekali pakai, mencari akomodasi yang ramah lingkungan, dan membiasakan mematikan AC dan lampu saat keluar kamar penginapan (Andaresta, 2021).

Prestasi kerja karyawan merupakan hal yang sangat penting dalam perusahaan agar dapat mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan menjalankan berbagai macam cara untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan. Prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab

yang diberikannya (Aldi & Susanti, 2019). Prestasi didalam bekerja merupakan sebuah kebutuhan yang akan dicapai oleh seluruh karyawan dalam bekerja. Prestasi individu karyawan akan sangat mempengaruhi kesuksesan sebuah organisasi. Seluruh organisasi akan selalu berupaya agar dapat meningkatkan prestasi kerja sumber daya manusianya, sehingga harapan dan tujuan organisasi bisa tercapai. Prestasi kerja merupakan sebuah hasil dari sebuah pekerjaan yang baik secara kualitas dan kuantitas yang telah diraih oleh seorang karyawan dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan kewajiban yang telah diberikan kepadanya (Arif et al., 2020).

Prestasi kerja memiliki banyak faktor pendorong diantaranya: motivasi berprestasi, kepuasan kerja, stres kerja, lingkungan kerja, sistem kompensasi, pengalaman kerja dan desain pekerjaan (Hesti Surihatingrum; Tri Bodroastuti, 2019). Maka dari itu, ada beberapa hal yang dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan di antaranya lingkungan kerja, pengalaman kerja dan motivasi berprestasi karyawan.

Lingkungan kerja merupakan hal yang cukup penting untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang secara fisik dan non fisik ada di sekitar karyawan dan mempengaruhi tugas yang diberikan dan lingkungan kerja yang baik akan membantu meningkatkan gairah kerja sehingga karyawan dapat memperoleh kepuasan kerja. Dengan berdirinya suatu perusahaan, maka manajemen perusahaan perlu memperhatikan lingkungan kerja para karyawan perusahaan tersebut. (Nabawi, 2019).

Faktor lain yang bisa meningkatkan prestasi kerja karyawan adalah pengalaman kerja. Pengalaman merupakan guru terbaik, jadi pengalaman dalam segala aktivitas sangat dibutuhkan. Intinya adalah bahwa manusia belajar dari kesalahan yang pernah mereka lakukan. Pengalaman menumbuhkan potensi didalam diri seseorang. Tergantung pada berbagai pengalaman, potensi secara bertahap akan muncul seiring waktu berlalu. Jadi sebenarnya yang harus diperhatikan seseorang dalam hubungan tersebut ialah keahlian seseorang untuk belajar dari pengalaman, baik yang manis maupun yang pahit. Pengalaman yang bisa merubah perilaku seseorang bisa dikatakan sebagai kesempatan belajar. Nantinya hasil setelah belajar dari pengalaman kerja akan bisa membuat seseorang

bekerja dengan lebih efektif dan efisien (Ndraha, 2017). Pengalaman kerja berhubungan dengan keahlian seorang karyawan dalam menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya. Seorang karyawan akan lihai dalam menyelesaikan tugas apabila sudah memiliki banyak pengalaman kerja.

Faktor yang tidak kalah penting adalah motivasi berprestasi (*achievement motivation*). Motivasi berprestasi merupakan suatu dorongan dalam diri seseorang untuk melakukan atau mengerjakan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik-baiknya agar mencapai prestasi dengan hasil tertentu (Listyanti & Dewi, 2019). Motivasi adalah hal penting yang dapat merubah perilaku seseorang, motivasi juga dapat dikatakan sebagai penyemangat, harapan, penyokong atau kebutuhan yang bisa membakar semangat seseorang untuk menggapai tujuannya. Prestasi kerja karyawan sangat dipengaruhi oleh motivasi. Pada dasarnya karyawan akan memiliki prestasi kerja yang baik jika perusahaan menyokong pelaksanaan tugas karyawan. Sebuah perusahaan akan memiliki prestasi kerja yang baik jika mendukung pelaksanaan tugas karyawannya. Perusahaan bisa memberi bonus kepada karyawan supaya mereka mempunyai motivasi berprestasi yang baik dalam bekerja untuk menyokong pelaksanaan kerja karyawan (Andika, 2019).

**Tabel 1. Penialian Kinerja Pegawai PT Jakarta Tourisindo Unit d' Arcici Hotel Al Hijra Cempaka Putih 2021**

TAHUN	TARGET		REALISASI TARGET	
	KUANTITAS	KUALITAS		
2019	100%	100%	95%	96%
2020	100%	100%	90%	92%
2021	100%	100%	87%	89%

Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah PT Jakarta Tourisindo Unit d' Arcici Hotel Al Hijra Cempaka Putih yang bergerak di bidang pariwisata perhotelan. Berdasarkan tabel 1, dapat dilihat bahwa terjadi penurunan hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor seperti lingkungan kerja fisik, pengalaman kerja, motivasi berprestasi dan prestasi kerja.

**Tabel 2. Rating Skor Penilaian Kinerja Pegawai**

No	Skor Akhir	Rating	Keterangan
1	91 s/d 100	A	Sangat Baik
2	81 s/d 90	B	Baik
3	71 s/d 80	C	Cukup
4	61 s/d 70	D	Kurang
5	41 s/d 60	E	Sangat Kurang

Berdasarkan data dari hasil wawancara dengan Pak Okta selaku Manajer HRD d' Arcici Hotel Al Hijra Cempaka Putih pada tanggal 10 juni 2022, mendapatkan beberapa hasil permasalahan diantaranya :

1. Permasalahan yang terjadi terkait prestasi kerja seperti, masih ada karyawan yang hasil kerjanya dirasa kurang memuaskan baik secara kualitas maupun kuantitas, masih ada karyawan yang ketika diberi tugas kurang cekatan untuk langsung melaksanakan tugas tersebut, dan masih ada karyawan yang kurang disiplin waktu.
2. Sementara terkait lingkungan kerja, narasumber mengatakan bahwa pencahayaan di lingkungan sekitar perusahaan dirasa sudah cukup baik, suhu udara didalam ruang kerja juga dirasa cukup baik namun untuk suhu udara diluar ruangan kurang baik, suara bising dari luar cukup mengganggu karena ruangan di perusahaan tidak kedap suara. Kebersihan di sekitar perusahaan juga terjaga dengan cukup baik namun ada saat dimana lingkungan sekitar dirasa kurang bersih dan rapih. Untuk fasilitas dirasa cukup namun masih ada kertas yang seharusnya sudah tidak dipakai dibiarkan di meja kerja.
3. Sedangkan terkait pengalaman kerja narasumber mengatakan bahwa masih ada karyawan yang masa kerjanya terbilang baru, masih ada karyawan yang dirasa kurang terampil dalam mengerjakan tugasnya, masih ada karyawan yang belum sepenuhnya menguasai pekerjaan di bidangnya, masih ada karyawan yang belum bisa menyelesaikan masalah dengan sendirinya ketika masalah

yang datang diluar standar operasional perusahaan.

4. Sementara itu terkait *achievement motivation* atau motivasi berprestasi narasumber mengatakan bahwa masih ada karyawan yang kurang fokus dalam bekerja, masih ada karyawan yang sudah tidak mengejar jabatan karena merasa sudah cukup di posisi saat ini, masih ada karyawan yang telat mengumpulkan tugas namun masih dirasa wajar, dan masih ada karyawan yang tidak berani mengambil risiko dalam melaksanakan tugasnya,

Beberapa penelitian terdahulu membahas variabel lingkungan kerja, pengalaman kerja, prestasi kerja dan motivasi kerja. Seperti yang dilakukan Latifa dan Nurmalasari pada tahun 2018 yang meneliti lingkungan kerja terhadap prestasi kerja dan menyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara lingkungan kerja dengan prestasi kerja (Latifah & Nurmalasari, 2018). Selanjutnya, penelitian terdahulu terkait *achievement motivation* terhadap prestasi kerja yang dilakukan oleh Kadek Nia Listyanti dan A.A Sagung Kartika Dewi pada tahun 2019 menyatakan bahwa motivasi berprestasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja (Listyanti & Dewi, 2019).

Penelitian terdahulu terkait variabel pengalaman kerja terhadap prestasi kerja dilakukan oleh Timotius Duha, Paskalis Dakhi dan Sugiarta Sriwibawa Sarumaha menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pengalaman kerja dengan prestasi kerja (Timotius Duha, 2019). Hasil penelitian yang berbeda dilakukan oleh Nailatul Hasanah, Hadi Sunaryo dan Restu Millanintyas yang berjudul Pengaruh Etika Kerja, Pengalaman Kerja Dan Budaya Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan (Pada Karyawan PT. Garam (Persero)) menyatakan bahwa pengalaman kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap prestasi kerja (Hasanah et al., 2020).

Uraian di atas membuat peneliti merasa tertarik untuk meneliti bagaimana pengaruh dari lingkungan kerja dan pengalaman kerja dalam meningkatkan prestasi kerja karyawan melalui motivasi kerja dalam bentuk skripsi yang berjudul: **“Pengaruh *Physical work environment* dan *Work Experience* Terhadap *Work Performance* Melalui *Achievement Motivation* Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada PT Jakarta Tourisindo Unit d' Arcici Hotel Al Hijra Cempaka Putih)”**.

## I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan sebelumnya dari latar belakang diatas, maka dapat peneliti susun beberapa perumusan masalah untuk penelitian ini, antara lain :

1. Apakah terdapat pengaruh antara *physical work environment* terhadap *work performance* karyawan PT Jakarta Tourisindo Unit d' Arcici Hotel Al Hijra Cempaka Putih?
2. Apakah terdapat pengaruh antara *work experience* terhadap *work performance* karyawan PT Jakarta Tourisindo Unit d' Arcici Hotel Al Hijra Cempaka Putih?
3. Apakah terdapat pengaruh antara *physical work environment* terhadap *achievement motivation* karyawan PT Jakarta Tourisindo Unit d' Arcici Hotel Al Hijra Cempaka Putih?
4. Apakah terdapat pengaruh antara *work experience* terhadap *achievement motivation* karyawan PT Jakarta Tourisindo Unit d' Arcici Hotel Al Hijra Cempaka Putih?
5. Apakah terdapat pengaruh antara *achievement motivation* terhadap *work performance* karyawan PT Jakarta Tourisindo Unit d' Arcici Hotel Al Hijra Cempaka Putih?

## I.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini berupaya untuk menemukan jawaban atas permasalahan, maka tujuan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh antara *physical work environment* terhadap *work performance* karyawan PT Jakarta Tourisindo Unit d' Arcici Hotel Al Hijra Cempaka Putih
2. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh antara *work experience* terhadap *work performance* karyawan PT Jakarta Tourisindo Unit d' Arcici Hotel Al Hijra Cempaka Putih
3. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh antara *physical work environment* terhadap *achievement motivation* karyawan PT Jakarta Tourisindo Unit d' Arcici Hotel Al Hijra Cempaka Putih



4. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh antara *work experience* terhadap *achievement motivation* karyawan PT Jakarta Tourisindo Unit d' Arcici Hotel Al Hijra Cempaka Putih
5. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh antara *achievement motivation* terhadap *work performance* karyawan PT Jakarta Tourisindo Unit d' Arcici Hotel Al Hijra Cempaka Putih

#### **I.4 Manfaat Hasil Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini nantinya dapat menambah sumber pengetahuan dan sumber referensi informasi untuk penelitian selanjutnya bagi mahasiswa Program Studi Manajemen dengan konsentrasi Sumber Daya Manusia (SDM) khususnya dalam bidang *physical work environment*, *work experience*, *achievement motivation* dan *work performance*.

##### **2. Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi Organisasi atau Perusahaan**

Diharapkan dapat dijadikan acuan bagi perusahaan atau organisasi untuk menggali dan mengelola *physical work environment*, *work experience* dan *achievement motivation* sehingga mendapat *work performance* yang baik. Selain itu, dapat membantu organisasi mempertahankan sumber daya yang diproyeksikan, membuat perusahaan lebih loyal dan lebih baik dalam memajukan perusahaan serta tujuan yang direncanakan.

###### **b. Bagi Peneliti**

Diharapkan dapat mengkaji dan mengimplementasikan wawasan serta ilmu mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia yang telah didapatkan selama berkuliah di Program Studi Manajemen S1. Serta dijadikan bahan untuk memperluas pengetahuan tentang pengaruh antara *physical work environment* dan *work experience* terhadap *work performance* dengan *achievement motivation* sebagai variabel mediasi dan dapat diterapkan pada manajemen sumber daya manusia di masa depan.