

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sektor industri di negara kita telah mencapai laju pertumbuhan yang cukup tinggi, salah satunya disebabkan oleh sektor industri jasa. Industri pariwisata adalah salah satu sektor industri jasa yang sangat berperan dalam menaikkan pertumbuhan ekonomi di Indonesia.

Industri pariwisata dimanapun tidak dapat dilepaskan dari bisnis perhotelan. Industri perhotelan merupakan salah satu kunci berkembangnya industri pariwisata di Indonesia. Dengan adanya jasa perhotelan yang mampu memberikan pelayanan yang terbaik, hal ini akan mampu menarik wisatawan, baik wisatawan dalam negeri maupun wisatawan mancanegara untuk mengunjungi objek-objek pariwisata yang tersebar di seluruh nusantara.

Industri jasa perhotelan tidak saja menunjang industri pariwisata di Indonesia, tetapi juga mampu mendukung industri-industri lain. Dengan meningkatnya volume perdagangan di Indonesia, serta adanya ekspansi jaringan perusahaan ke seluruh wilayah Indonesia, hal ini akan mendorong para usahawan untuk melakukan perjalanan bisnis dari satu wilayah ke wilayah lain di Indonesia. Dan hal ini tentu saja akan semakin memacu pertumbuhan perekonomian di setiap wilayah di Indonesia.

Dengan kondisi tersebut, jelas terlihat bahwa industri jasa perhotelan mempunyai masa depan cerah sehingga mendorong para investor untuk

menanamkan modalnya pada industri jasa perhotelan. Banyaknya investor dalam industri jasa perhotelan menjadi semakin marak.

Hotel Santika yang berlokasi di Jl. Sumatra No 52-54, Bandung, adalah salah satu dari sekian banyak hotel yang turut meramaikan persaingan dalam industri jasa perhotelan di Indonesia.

Pada setiap perusahaan, termasuk hotel Santika pengadaan karyawan sangat berperan penting dalam kelangsungan aktivitas perusahaan, karena melalui kehadiran para karyawan akan mempermudah para pelanggan mendapatkan pelayanan terbaik dari hotel tersebut. Bila kehadiran karyawan tidak memadai untuk membantu dalam melayani pelanggan dengan baik maka pelanggan akan mengalami kekecewaan karena merasa tidak pantas berada di hotel tersebut. Bila keberadaan seorang karyawan dihilangkan pelanggan juga akan mengalami kesulitan untuk memperoleh pelayanan. Maka sangat penting bagi perusahaan untuk menetapkan standar kinerja dalam memotivasi karyawan agar para pelanggan merasa puas akan pelayanan yang diberikan pada saat berada di hotel tersebut.

Menurut hasil pra survei, hotel Santika merupakan salah satu hotel yang memiliki reputasi baik, terutama untuk menerima mahasiswa dan mahasiswi yang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi. Berdasarkan hal tersebut, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul: ***“Peranan Penerapan Standar Kinerja dalam Mendukung Motivasi Karyawan (Studi Kasus Pada Front Office Department Hotel Santika Bandung) “***.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian di atas, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan standar kinerja pada *Front Office department* hotel Santika?
2. Sejauh mana penerapan standar kinerja pada hotel Santika berperan dalam mendukung motivasi karyawan (pada bagian *Front Office Department*)?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui penerapan standar kinerja pada *Front Office department* Hotel Santika.
2. Untuk mengetahui sejauh mana peranan penerapan standar kinerja pada Hotel Santika dalam memotivasi karyawan (pada bagian *Front Office Department*).

1.4 Kegunaan Penelitian

Diharapkan dari hasil penelitian ini akan bermanfaat bagi :

1. Perusahaan

Dapat menjadi bahan masukan dalam pengembangan perusahaan tersebut terutama untuk meningkatkan pelayanannya dimasa yang

akan datang terutama dalam hubungannya dengan peranan pelayanan karyawannya.

2. Penulis

Sebagai salah satu syarat untuk menyandang gelar sarjana dalam bidang ilmu ekonomi-akuntansi. Dan sebagai tambahan pengetahuan dan wawasan penulis mengenai penerapan teori dari ilmu yang penulis peroleh selama perkuliahan dan membandingkan dengan fakta yang ada serta melatih analisis dan pola berpikir secara sistematis.

3. Rekan-rekan Mahasiswa

Agar secara langsung atau tidak langsung memberikan masukan sumbangan pemikiran dan bahan perbandingan dalam penelitian mengenai tema yang sama.