BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejak tahun 2015, Ekonomi ASEAN telah tumbuh pesat, dimana produk domestik bruto (PDB) dunia dari 3,3 persen pada tahun 1967 menjadi 6,2 persen pada tahun 2016 (World Bank, 2016), hal ini menjadikan negara ASEAN kelompok ekonomi terbesar keenam di dunia. Dalam beberapa tahun terakhir, pembuat kebijakan di ekonomi ASEAN berkomitmen untuk mempromosikan integrasi dan pertumbuhan regional lebih lanjut melalui *blueprint* komunitas ekonomi ASEAN yang bertujuan sebagai kawasan ekonomi pasar tunggal yang kompetitif pada tahun 2025 ("ASEAN Economic", 2008). Pertumbuhan ekonomi yang berpenghasilan rendah di ASEAN dan kecepatan untuk mengejar ketinggalan akan tergantung pada tahap liberalisasi ekonomi dan perdagangan serta pada reformasi struktural nasional (Roland-Holst, 2006; Schipke, 2015). Dalam hal ini, proses integrasi ASEAN, dan khususnya MEA, memiliki dampak potensial yang penting pada perkembangan ekonomi setiap negara anggota ASEAN serta pada kesejahteraan seluruh masyarakat. Menurut (Plummer, Petri, & Zhai, 2014) menyatakan MEA mempunyai empat pilar yang dijadikan sebagai penyangga integrasi ekonomi kawasan yaitu, pasar tunggal dan basis produksi, kawasan perekonomian yang kompetitif, pembangunan ekomoni yang merata, dan integrasi ke dalam perekonomian global. Hal ini juga berdampak pada arus tenaga kerja yang merupakan salah satu proses integrasi ekonomi ASEAN untuk mewujudkan pasar tunggal dan basis produksi. Negara-negara ASEAN, termasuk Indonesia yangjuga

terkena dampak masuknya era Masyarakat Ekonomi Asean (MEA), dimana ada beberapa profesi yang bergerak secara bebas salah satunya tenaga prosfesional di bidang pariwisata. Bidang pariwisata merupakan bidang paling efektif dalam menambah devisa negara dan berkontribusi terhadap perekonomian khususnya perhotelan di negara Indonesia salah satunya Kota Bandung. Kota Bandung hingga saat ini masih menjadi salah satu tujuan wisatawan, baik itu lokal maupun wisatawan internasional untuk berlibur maupun berbisnis. Menurut Roos Woods selaku pengamat di bidang perhotelan, menyatakan bahwa laju pertumbuhan majemuk tahunan. atau *Compound Annual Growth Rate* (CAGR) perhotelan di Jawa Barat mengungkapkan kemajuan yang pesat sebesar 16,4%, salah satunya kota Bandung (kompas.com).

Banyaknya wisatawan yang berkunjung, juga meningkatkan pertumbuhan hotel di Kota Bandung terutama hotel berbintang 4 yang juga mengalami peningkatan dimana hotel berbintang 4 juga banyak diminati oleh para wisatawan dan terus bertambah sehingga persaingan antar hotel berbintang 4 di Kota Bandung juga cukup tinggi. Oleh sebab itu, hotel berbintang 4 di Kota Bandung harus mengembangkan sumber daya manusia agar meningkatnya kunjungan ke hotel-hotel sehingga dapat memberikan kepuasan yang lebih bagi pelanggan hotel.

Dengan maraknya pertumbuhan industri perhotelan, termasuk hotel berbintang 4 hingga sekarang ini, perusahaan dituntut hingga dapat bertahan dan mampu berkembang dalam persaingan usaha bisnis. Salah satu unsur utama sebagai penentu keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi yaitu sumber daya manusia karena berkontribusi pada pencapaian keunggulan yang kompetitif bagi organisasi termasuk pengalaman dan keterampilan. Oleh karena itu, penting untuk

mengelola keterampilan serta pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk organisasi membangun keunggulan kompetitif jangka panjang (Lytras, 2008). Hal ini juga sependapat dengan (Schuler & Jackson, 1996) yang menyatakan bahwa sumber daya manusia juga berkontribusi pada daya saing organisasi, meningkatkan produktivitas, dan kualitas hidup kerja yang lebih tinggi sehingga meningkatkan profitabilitas organisasi.

Persaingan dunia bisnis yang hingga saat ini menunjukkan bahwa kompetisi semakin ketat dan kompetitif juga menyebabkan perusahaan dituntut untuk meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) untuk keberlangsungan hidup perusahaan salah satunya industri perhotelan. Keberhasilan suatu lembaga atau organisasi tidak hanya memerlukan modal dan fasilitas saja yang harus dimiliki oleh organisasi, namun juga harus tersedianya sumber daya manusia yang handal. Setiap lembaga atau organisasi sangat membutuhkan sumber daya manusia yang sehat jasmani maupun rohani, juga memiliki mental yang baik, disiplin, semangat, kemampuan serta keahlian yang sesuai dengan tantangan dan kebutuhan dunia kerja (Nitta, 2013). Oleh sebab itu, sumber daya manusia memainkan peranan penting dalam kualitas layanan, loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan dari kinerja perusahaan (Baum, 2015; Tracey, 2014). (Clardy, 2008) berpendapat bahwa organisasi yang telah menggunakan sumber daya manusia sebagai mekanisme strategis yang penting untuk mendorong perilaku positif pada individu dan mempengaruhi pengetahuan, keterampilan dan tindakan yang dapat meningkatkan daya produksi dan kinerja.

Sumber daya manusia menjadi sangat penting bagi industri perhotelan dalam era revolusi 4.0 untuk meningkatkan kualitas layanan karena sangat

berpengaruh terhadap baik buruknya layanan yang diberikan. Oleh karena itu, dalam suatu perusahaan diperlukan sumber daya manusia untuk tata kelola dan pengembangan yang baik dalam upaya meningkatkan kinerja. Sumber daya manusia merupakan penentu dalam perkembangan perusahaan sehingga memerlukan tenaga kerja sebagai penggerak untuk mencapai tujuan perusahaan. (Kreinsen, 2016; Roblek et al., 2016; Strandhagen et al., 2017) mengatakan berkembangnya era revolusi 4.0 di berbagai sektor memberi banyak tantangan dan peluang bagi para pemangku kepentingan industri dan masyarakat. Oleh sebab itu, (Becker, 2013) juga menyatakan bahwa secara keseluruhan industri harus berfokus pada sumber daya manusia untuk mengembangkan karyawan di lingkungan pekerjaan.

Salah satu penyebab penurunan tingkat kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan atau organisasi, disebabkan oleh adanya ketidaksesuaian pada tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh tenaga kerja, dimana *hard skills* lebih diunggulkan dalam perusahaan. (Ibrahim, Boerhannoeddin, & Bakare, 2017) juga menyatakan banyak perusahaan lebih menekankan pada program sertifikasi profesional dan pelatihan yang merupakan keterampilan teknis yaitu "*hard skills*" daripada pada keterampilan manusia yaitu "*soft skills*" karena *hard skills* lebih relevan secara langsung dengan fungsi dan aktivitas pekerjaan harian karyawan. (Baum, 2008) juga menyatakan bahwa pentingnya *hard skills* dapat meningkatkan kemampuan individu dalam mencapai visi yang lebih luas dan menjalin hubungan dengan rekan kerja. Dalam era revolusi 4.0 juga sangat dibutuhkan kecepatanyang lebih khusus atau spesifik yaitu *soft skills* dalam mengenali dirinya sendiri dan lingkungannya. Sependapat dengan Lee et al., (2017) yang juga menyatakan ketika

dunia kerja telah berevolusi, *soft skills* semakin menjadi penting untuk karyawan lebih berhasil mengimplementasikan *hard skills* untuk tenaga kerja saat ini karena tidak lagi cukup *hard skills* tanpa mengembangkan *soft skills* dalam membangun hubungan untuk membantu orang berkomunikasi dan berkolaborasi secara efektif. Oleh sebab itu, penting bagi tenaga kerja untuk mengimbangi *hard skills* dengan *soft skills* untuk bertahan dalam bisnis yang semakin ketat dan kompetitif di era revolusi 4.0.

Secara umum, *soft skills* didefinisikan sebagai interpersonal, manusia, atau keterampilan perilaku yang dibutuhkan dalam menerapkan keterampilan teknis dan pengetahuan di tempat kerja. (Gibbons & Lange, 2000) menjelaskan bahwa istilah *soft skills* identik dengan keterampilan, kompetensi utama dan keterampilan pribadi. Dalam jurnalnya (Lorenz, 2009) menyatakan *soft skills* sebagai sekelompok kualitas individu, keahlian, dan sikap yang menjadikan seseorang sebagai karyawan ataupun tenaga kerja yang baik dan rekan kerja yang kompatibel. Demikian pula, (Kechagias, 2011) menyarankan definisi lain dari *soft skills* yang berpendapat bahwa *soft skills* adalah intra dan inter personal (*sosio-emosional*) keterampilan, yang penting untuk pengembangan pribadi, partisipasi sosial dan keberhasilan di tempat kerja. *Soft skills* yang dimaksud termasuk keterampilan seperti komunikasi, kemampuan untuk bekerja dalam tim, dan kemampuan beradaptasi. Ketertarikan pada *soft skills* sering berfokus pada komunikasi dan perannya dalam membangun hubungan dengan pelanggan termasuk pada di industri jasa (Dutton, 2005).

Studi tentang..pentingnya *soft skills* di lingkungan kerja, menemukan bahwa kesenjangan *soft skills* mengakibatkan statistik pengangguran yang tinggi (Seetha,

2014). Secara historis, keterampilan teknis juga dikenal sebagai keterampilan keras, adalah satu-satunya keterampilan yang diperlukan untuk pekerjaan berkarir di lingkungan kerja saat ini, namun keterampilan teknis tidak lagi cukup untuk membuat orang dipekerjakan (Robles, 2012). Hasilnya adalah bahwa ketikatenaga kerja memiliki keterampilan teknis yang mahir tetapi tidak memiliki *soft skills*, kesenjangan *soft skills* muncul (Slade, 2014). Sehingga *soft skills* memainkan peran penting dalam menentukan keberhasilan dalam sebuah perusahaan atau organisasi dan kinerja. Selain *soft skills*, *hard skills* juga sangat dibutuhkan dalam dunia kerja dalam revolusi 4.0, dimana Rainsbury et al., (2002) mendefinisikan *hard skills* sebagai keterampilan yang berhubungan pada perspektif teknis dalam upaya melakukan sejumlah tugas dalam pekerjaan dan mempertimbangkan perolehan pengetahuan. Oleh karena itu, *hard skills* atau keterampilan keras pada hakikatnya bersifat kognitif dan dipengaruhi oleh kecerdasan individu. Secara kontekstual, beberapa peneliti menggunakan konsep tentang *hard skills* dalam manajemen tertentu. (Alam, 2010) menyatakan *hard skills* umumnya merujuk pada keterampilan keras dalam lingkungan manajemen sebagai sistem, prosedur, media dan teknis. Dalam hal ini, keterampilan keras atau yang dikenal dengan *hard skills* seperti keahlian dalam memprogram komputer yang wajib dimiliki oleh para staf IT, editor yang mempunyai kemampuan dalam menulis, atau kemampuan berbahasa asing untuk setiap orang yang sewaktu-waktu bekerja dengan klien dari luar negeri (economy.okezone.com).

Hard skills memang sangat penting bagi sebuah perusahaan atau organisasi. Namun, jika *hard skills* tidak ditunjang dengan adanya *soft skills* yang bagus, begitu juga sebaliknya maka tidak heran kinerja yang ditunjukkan oleh karyawan tidak ada

peningkatan. Dalama era revolusi 4.0, *soft skills* menjadi sangat penting dalam dunia pekerjaan saat ini, dimana berdasarkan laporan LinkedIn bertajuk *Future of Skills 2019*, tenaga kerja dengan *soft skills* yang baik masih sangat dibutuhkan. Hasil survei ini juga menyebutkan 47% responden menjawab *soft skills* dibutuhkan karena merupakan kemampuan unik manusia di tengah automasi. Responden juga mengatakan kemampuan berpikir tingkat tinggi masih jadi poin utama dalam dunia teknologi, yakni 44%. Sebanyak 43% merasa *soft skills* bisa membantu mereka beradaptasi dengan teknologi baru (databoks.co.id). Oleh karena itu, pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh tenaga kerja suatu perusahaan atau organisasi menjadi semakin penting bagi daya saing kinerjanya. Sependapat dengan argumen (Singh, Hu & Roehl, 2007) yang menyatakan sumber daya manusia telah menjadi sumber penting keunggulan kompetitif di dunia yang bergerak menuju ekonomi berbasis pengetahuan. Sehingga argumen ini semakin relevan pada perusahaan-perusahaan sektor jasa. Hasil penelitian NACE (*National Association of Collages and Employeers*) tahun 2005 yang mengemukakan bahwa secara umum para pengguna tenaga kerja sangat membutuhkan keahlian, yakni 80% *soft skills* dan 20% *hard skills* (Kadek, 2012).

Dampak dari penerapan Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) dan masuknya industri 4.0 juga terjadi di industri perhotelan yang merupakan salah satu perusahaan jasa yang bergerak di bidang produk dan layanan yang berhubungan dengan kegiatan keramah-tamahan dalam melayani tamu dan kualitas pelayanan lainnya. Sehingga tenaga kerja industri perhotelan diharapkan mampu berperan dalam mewujudkan tujuan perusahaan atau organisasi dimana *soft skills* maupun *hard skills* menjadi sumber keunggulan yang kompetitif bagi perusahaan

atau organisasi bisnis perhotelan. (Andrews & Higson, 2008) menegaskan dalam penelitian mereka bahwa untuk meningkatkan penempatan kerja, harus memiliki keseimbangan pengembangan keterampilan lunak (*soft skills*) dan pengetahuan keras (*hard skills*). Menurut (Bhattacharya et al., 2005; Cooper et al., 1994; Zack et al., 2009) keterampilan, pengetahuan, dan kompetensi karyawan berkontribusi pada kinerja organisasi dan bisnis. Penelitian yang dilakukan (Garwood, 2012; Ismail et al., 2011) juga menegaskan bahwa kinerja karyawan sebagian besarnya adalah fungsi inti pengetahuan dan *soft skills* yang dimiliki. Dalam hal ini juga akan mendorong kualitas sumber daya manusia yaitu karyawan sehingga akan memberikan kontribusi terhadap profitabilitas atau keuntungan dan pertumbuhan perusahaan atau organisasi.

Seperti penelitian yang dilakukan (Hendarman & Cantner, 2017) dimana mereka melakukan penelitian mengenai pengaruh antara *soft skills, hard skills* terhadap inovasi individu karyawan yang menghasilkan kesimpulan bahwa *soft skills, hard skills* berpengaruh secara positif terhadap inovasi individu. Kondisi serupa juga dikemukakan dalam penelitian yang dilakukan (Oladokun & Gbadegesin, 2017) dimana mereka meneliti adanya pengaruh *soft skills* dan *hard skills* dalam menilai kinerja dan hasilnya menunjukkan bahwa pengetahuan (*hard skills*) secara signifikan memiliki pengaruh terhadap karyawan *real estate* di Nigeria, namun untuk *soft skills* kurang memadai yaitu dalam kesopanan dan kemampuan komunikasi.

Masalah yang diuraikan di atas menarik untuk diteliti seiring berkembangnya fenomena pada kinerja karyawan hingga kini yang bukan hanya menerapkan keterampilan pengetahuan dan teknikal (*hard skills*) saja, tetapi juga

sangat membutuhkan kemampuan intrapersonal dan interpersonal (*soft skills*). Karena *soft skills* maupun *hard skills* menjadi sangat penting bagi perusahaan atau organisasi dalam menjalankan tugasnya terutama dalam pelayanan di industri perhotelan. Penelitian ini dilakukan untuk meneliti "*Pengaruh Soft skills dan Hard skills terhadap Employee performance"* yang difokuskan kepada industri perhotelan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh *Soft Skills* terhadap *Employe Performance* diindustri perhotelan/*hospitality industry*?
2. Apakah terdapat pengaruh *Hard Skills* terhadap *Employee Performance* di industri perhotelan/*hospitality industry*.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh *Soft Skills* terhadap *Employee Performance* di industri perhotelan/*hospitality industry*.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh *Hard Skills* terhadap *Employee Performance* di industri perhotelan/*hospitality industry*.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan, maka penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat bagi Akademisi

   Penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan serta ilmu pengetahuan, ide dan gagasan baru bagi pengembang ilmu pengetahuan berhubungan dengan *Soft Skill, Hard Skills*, dan *Employee Performance*. Serta memberikan masukan dan informasi bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat bagi Praktisi Bisnis

   Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pandangan bagi perusahaan atau organisasi yang bergerak di bidang *hospitality* terkait dengan pentingnya *Soft Skills, Hard Skills, dan Employee Performance*.

3. Manfaat bagi Pemerintah

   Penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan sarana dalam sumber informasi dan referensi juga pandangan bagi pemerintahan dalam meningkatkan *Soft Skills, Hard Skills* dalam tenaga kerja pemerintahan.