

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sektor pariwisata telah mencatat angka lebih dari 715 juta perjalanan internasional yang menghasilkan 731 miliar dolar AS dari pengeluaran wisatawan selama tahun 2004. Sementara itu pada tahun 2005 pengeluaran wisatawan internasional rata-rata mencapai lebih dari dua miliar dolar AS per hari dengan jumlah total pengeluaran sebesar 682 miliar dolar AS dengan pertumbuhan pariwisata global rata-rata empat persen per tahunnya. *United Nations World Tourism Organization* (UNWTO) menyatakan mobilitas wisatawan dunia mencapai angka 1.064 miliar wisatawan pada tahun 2010 dan memperkirakan 1.062 miliar wisatawan pada tahun 2020. Berdasarkan data UNWTO dalam hal distribusi pasar wisatawan internasional, kawasan Asia Pasifik akan menjadi kawasan tujuan wisata utama yang mengalami pertumbuhan paling tinggi diantara kawasan-kawasan lain di dunia.

Dalam Bursa Pariwisata Internasional (*Internationale Tourismus Borse/ITB*) yang diselenggarakan pada tanggal 7-11 Maret 2012 di Messegelände, Berlin, Indonesia mendapat peringkat ke-3 terfavorit kategori kunjungan pariwisata se-Asia atau *Go Asia 2012* dimana posisi pertama dan kedua ditempati oleh Thailand dan Singapura. Selain itu, Indonesia juga menduduki peringkat ketiga untuk wilayah Asia-Pasifik

dalam pertumbuhan industri pariwisata rata-rata per tahun antara 2006 dan 2010 seperti yg terlihat pada table dibawah ini :

Tabel 1.1
Pertumbuhan Rata-Rata Industri Pariwisata
Per Tahun Antara 2006-2010

No	Negara	Persentase
1	India	14,8%
2	Korea Selatan	14,3%
3	Indonesia	13,3%

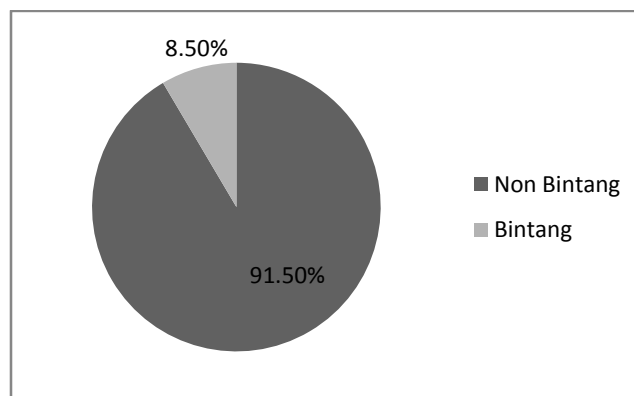
Sumber: Bursa Turisme Internasional, Berlin (per tahun 2006 dan 2010)

Pariwisata di Indonesia merupakan sektor ekonomi penting di Indonesia. Pada tahun 2009, pariwisata menempati urutan ketiga dalam hal penerimaan devisa setelah komoditi minyak dan gas bumi serta minyak kelapa sawit. Berdasarkan data tahun 2010, jumlah wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia sebesar 7 juta lebih atau tumbuh sebesar 10,74 % dibandingkan tahun sebelumnya dan menyumbangkan devisa bagi Negara sebesar 7.603,45 juta dolar Amerika Serikat.

Pembahasan mengenai pendapatan sektor pariwisata tidak dapat lepas dari pembahasan mengenai usaha akomodasi seperti perhotelan didalamnya. Tanpa kegiatan pariwisata dapat dikatakan industri perhotelan akan lumpuh. Sebaliknya pariwisata tanpa hotel merupakan suatu hal yang kurang menarik karena hotel merupakan sarana pokok kepariwisataan (*main tourism superstructures*) yang dalam

mempertahankan eksistensinya ditentukan oleh jumlah kunjungan wisatawan.

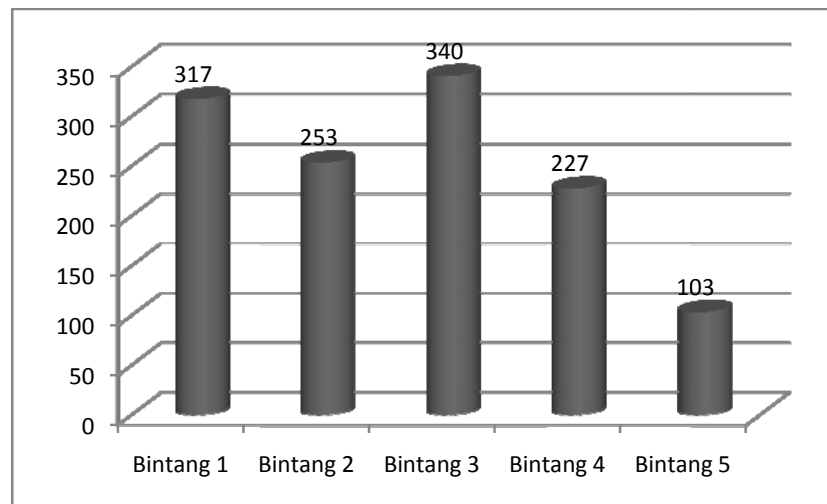
Menurut data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah usaha akomodasi di seluruh Indonesia pada tahun 2009 tercatat sebanyak 13.932 usaha dengan jumlah kamar sebanyak 334.817. Ini berarti terdapat tambahan sebanyak 181 usaha dan 9599 kamar, atau masing-masing meningkat sekitar 1,32 persen dan 2,95 persen bila dibandingkan dengan tahun 2008. Diantara usaha akomodasi tersebut, 8,90 persen atau 1.240 usaha merupakan hotel-hotel yang telah diklasifikasikan sebagai hotel berbintang dengan jumlah kamar sebanyak 118.716 unit. Dibandingkan dengan tahun 2008, hotel berbintang ini bertambah sebanyak 71 usaha atau meningkat sekitar 6,07 persen. Hal ini disebabkan adanya perubahan dari hotel non bintang menjadi hotel berbintang serta dibangunnya hotel berbintang baru.



Gambar 1.1: Grafik Persentase Jumlah Hotel Bintang dan Non Bintang di Seluruh Indonesia Tahun 2009

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2011

Dari 1.240 usaha hotel berbintang di Indonesia, yang terbanyak adalah hotel berbintang tiga yaitu 340 usaha (27,42 persen), kemudian hotel berbintang satu sebanyak 17 usaha (25,56 persen). Di urutan ketiga ditempati oleh hotel bintang dua sebanyak 253 hotel. Hotel bintang empat dan lima masing masing terdiri dari 227 dan 103 hotel. Sebagian besar akomodasi lainnya masuk dalam klasifikasi hotel melati yaitu sebanyak 7.767 usaha (61,20 persen) diikuti jasa akomodasi lainnya yaitu sebanyak 2.400 usaha (18,91 persen). Untuk melihat perbandingan jumlah hotel berbintang di DKI Jakarta, dapat dilihat dalam Gambar 1.2 dibawah ini:



Gambar 1.2: Grafik Jumlah Hotel Berbintang di DKI Jakarta Tahun 2009

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2011

Di DKI Jakarta sendiri pertumbuhan industri perhotelan berkembang pesat. Dari data yang diperoleh melalui Badan Pusat Statistik tahun 2009, jumlah industri perhotelan yang berada di DKI Jakarta adalah

sebesar 153 usaha yang terbagi ke dalam hotel bintang 1 sampai 5. Tabel dibawah ini menjelaskan lebih rinci mengenai banyaknya usaha perhotelan di DKI Jakarta

Tabel 1.2
Banyaknya Usaha, Kamar, Tempat Tidur, Rata-Rata Pekerja
Per Usaha dan Per Kamar Serta Rata-Rata Tamu Per Hari
Pada Usaha Akomodasi Dirinci Menurut Klasifikasi
Akomodasi Tahun 2009

KLASIFIKASI AKOMODASI	BANYAKNYA			RATA-RATA PEKERJA PER		RATA-RATA TAMU PER HARI		
	USAHA	KAMAR	TEMPAT TIDUR	USAHA	KAMAR	INDONESIA	ASING	JUMLAH
BERBINTANG	153	26.179	37.046	193,0	1,1	14.739	6.681	21.420
BINTANG 5	23	8.924	11.806	518,7	1,3	3.605	2.455	6.060
BINTANG 4	31	7.170	10.940	253,2	1,1	3.651	3.330	6.981
BINTANG 3	43	5.685	7.907	142,8	1,1	3.833	457	4.290
BINTANG 2	35	2.941	4.056	76,2	0,9	1.912	281	2.193
BINTANG 1	21	1.459	2.337	45,0	0,6	1.738	158	1.896
AKOMODASI LAINNYA	197	6.338	8.682	20,6	0,6	4.968	134	5.102
MELATI	141	5.147	6.466	22,7	0,6	3.315	122	3.437
PENGINAPAN REMAJA	3	108	286	34,0	0,9	342	-	342
PONDOK WISATA	34	322	638	6,1	0,6	401	7	408
JASA AKOMODASI LAIN	19	761	1.292	29,6	0,7	910	5	915
JUMLAH	150	32.517	45.728	96,0	1,0	19.707	6.815	26.522

Sumber: Badan Pusat Statistik 2009

Persaingan hotel berbintang juga terjadi pada hotel berbintang 4. Persaingan yang terjadi bukan hanya antara sesama hotel lokal (*Local Hotel Chain*), tetapi juga persaingan dengan *brand* internasional (*International Hotel Chain*) yang membuka cabangnya di Jakarta. Persaingan antara hotel lokal dan internasional juga terlihat pada jumlah hotel lokal dan internasional yang hampir sebanding. Dari data yang diperoleh melalui situs resmi Pemprov DKI Jakarta, Jakarta memiliki 28 hotel bintang 4 yang masing-masing terdiri dari 15 hotel yang berasal dari *Local Hotel Chain* dan 13 lainnya berasal dari *International Hotel Chain*. berbintang internasional. Berikut ini adalah daftar 20 hotel bintang 4 lokal dan internasional terbesar berdasarkan jumlah kamar.

Tabel 1.3

Daftar 20 Hotel Bintang 4 Terbesar di Jakarta

(Berdasarkan Jumlah Kamar)

No	Local Hotel Chain	No	International Hotel Chain
1	Atlet Century Park	1	Mercure Convention Center
2	Batavia Hotel	2	Millenium Sirih
3	Red Top	3	Menara Peninsula
4	Hotel Jayakarta	4	Golden Boutique Hotel
5	Lumire	5	Le Grandeur
6	Kristal	6	Ciputra
7	Twin Plaza	7	Alilla Hotel

8	Santika Premiere	8	Swiss-Belhotel Mangga Besar
9	Kartika Chandra	9	Mercure Rekso
10	Cempaka	10	Crowne Plaza Hotel

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2011

Nama-nama besar hotel internasional seperti Mercure mengisi daftar hotel diatas. Nama-nama tersebut bersanding dengan nama hotel lokal terbesar seperti The Jayakarta SP Jakarta Hotel & Spa (Hotel Jayakarta). Persaingan yang ketat ini pun semakin terasa apabila kita menyangdingkan dua nama besar hotel tersebut. Bagaimana tidak, kedua hotel tersebut berada atau beroperasi di lokasi yang amat sangat berdekatan. The Jayakarta SP Jakarta Hotel & Spa yang terletak di Jalan Hayam Wuruk No. 126 harus bersaing dengani Hotel Mercure Rekso yang terletak di Jalan Hayam Wuruk No. 123, hanya terpisah oleh beberapa bangunan kecil saja.

Jarak yang begitu dekat antara kedua hotel membuat The Jayakarta SP Jakarta Hotel & Spa menggunakan strategi yang tepat untuk memenangkan persaingan. Strategi yang digunakan bukan hanya berfokus pada pengelolaan keuangan dan pemasaran, akan tetapi pengelolaan sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Untuk usaha penyedia akomodasi seperti hotel, karyawan merupakan modal utama dalam menjalankan usahanya karena sumber daya manusia atau kita sebut sebagai karyawan merupakan orang-orang yang merancang dan menghasilkan barang atau jasa, mengawasi mutu, memasarkan produk,

mengalokasikan sumber daya finansial, serta merumuskan strategi dan tujuan organisasi. Tanpa orang-orang yang memiliki keahlian atau kompeten maka mustahil bagi organisasi mencapai tujuannya.

Untuk mencapai sebuah kesuksesan, perusahaan tidak hanya membutuhkan karyawan yang kompeten, akan tetapi juga karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi. Sebuah hal yang sia-sia apabila sebuah perusahaan memiliki karyawan yang kompeten namun tidak memiliki komitmen yang tinggi pada perusahaan. Penyebab pengunduran diri karyawan yang paling memungkinkan ialah rendahnya komitmen pada perusahaan dimana ia bekerja.

Selanjutnya adalah bagaimana cara agar karyawan memiliki komitmen organisasi tersebut. Steers dan Porter (1983) mengatakan bahwa karakteristik personal yang meliputi dorongan berprestasi, masa kerja dan usia menjadi faktor komitmen seorang karyawan terhadap perusahaannya. Selain itu karakteristik kerja yang meliputi tatangan kerja, umpan balik, stres kerja, kejelasan peran, karir dan pengembangan diri serta karakteristik organisasi dimana karyawan tersebut bekerja juga mampu menjadi faktor sebuah komitmen organisasi.

Salah satu penelitian mengenai komitmen organisasi adalah penelitian yang dilakukan oleh Peter Lok (1999) yang meneliti mengenai hubungan kepuasan kerja, gaya kepemimpinan dan komitmen organisasi. Penelitian ini menyatakan bahwa kepuasan kerja dan gaya kepemimpinan

memiliki hubungan paling kuat dengan komitmen organisasi. Dalam penelitian ini, peneliti mencoba melihat pengaruh gaya kepemimpinan dan stres kerja terhadap komitmen organisasi, dimana variabel kepuasan kerja digunakan sebagai variabel intervening. Gaya kepemimpinan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah persepsi gaya kepemimpinan yang dimiliki oleh karyawan terhadap atasannya. Alasan peneliti menggunakan kepuasan kerja sebagai variabel intervening adalah bahwa peneliti ingin mengetahui besarnya pengaruh gaya kepemimpinan dan stres kerja terhadap komitmen organisasi secara langsung maupun melalui kepuasan kerja sebagai variabel *intervening* (mediasi).

Dengan didasarkan oleh berbagai latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh gaya kepemimpinan dan stres kerja terhadap komitmen organisasi dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. Penelitian ini akan dilakukan pada The Jayakarta SP Jakarta Hotel & Spa (Hotel Jayakarta).

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka terdapat banyak sekali permasalahan dalam memajukan industri pariwisata termasuk perhotelan yang diantaranya adalah:

1. Bagaimana gaya kepemimpinan, stres kerja, kepuasan kerja dan komitmen organisasi karyawan pada Hotel Jayakarta?

2. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap stres kerja karyawan pada Hotel Jayakarta?
3. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Jayakarta?
4. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Jayakarta?
5. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap komitmen organisasi karyawan pada Hotel Jayakarta?
6. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi karyawan pada Hotel Jayakarta?
7. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi karyawan pada Hotel Jayakarta?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui deskripsi tentang gaya kepemimpinan, stress kerja, kepuasan kerja dan komitmen organisasi karyawan pada Hotel Jayakarta
2. Untuk menguji secara empiris pengaruh gaya kepemimpinan terhadap stres kerja karyawan pada Hotel Jayakarta.
3. Untuk menguji secara empiris pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Jayakarta
4. Untuk menguji secara empiris pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja organisasi karyawan pada Hotel Jayakarta

5. Untuk menguji secara empiris pengaruh gaya kepemimpinan terhadap komitmen organisasi karyawan pada Hotel Jayakarta
6. Untuk menguji secara empiris pengaruh stres kerja terhadap komitmen organisasi karyawan pada Hotel Jayakarta
7. Untuk menguji secara empiris pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi karyawan pada Hotel Jayakarta

1.4. Manfaat Penelitian

Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan kontribusi baik berupa akademis bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan dunia pendidikan, serta manfaat praktis bagi industri perhotelan:

1. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat berguna sebagai tambahan wawasan berfikir dan menambah pengetahuan peneliti mengenai manajemen sumber daya manusia.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat dijadikan bahan informasi dan referensi bagi perusahaan (Hotel Jayakarta) untuk mengelola sumber daya manusia yang ada di dalamnya.

3. Universitas Negeri Jakarta khususnya Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan literatur yang bermanfaat bagi Universitas Negeri Jakarta khususnya Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia.

4. Pengembangan Ilmu dan Pengetahuan

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, terutama yang berkaitan dengan bidang manajemen sumber daya manusia.

5. Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat mengenai masalah gaya kepemimpinan, stres kerja, kepuasan kerja dan disiplin kerja karyawan