

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan industri pariwisata, terutama sektor perhotelan, telah mengalami pertumbuhan pesat dalam beberapa dekade terakhir. Hal ini didorong oleh meningkatnya minat masyarakat untuk berlibur dan melakukan perjalanan wisata. Dalam industri yang kompetitif ini, kesuksesan sebuah resort tidak hanya bergantung pada keindahan alam atau fasilitas yang ditawarkan, tetapi juga pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawannya. Kinerja karyawan yang unggul menjadi kunci dalam menciptakan pengalaman menginap yang tak terlupakan bagi para tamu, yang pada akhirnya akan meningkatkan reputasi dan profitabilitas resort. (Othman, Napiah and Potty, 2014)

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) memiliki peran krusial dalam memastikan kinerja karyawan yang optimal. Melalui serangkaian fungsi dan praktik, MSDM bertanggung jawab untuk menarik, mengembangkan, memotivasi, dan mempertahankan talenta-talenta terbaik di industri perhotelan. Mulai dari proses rekrutmen dan seleksi yang cermat, pelatihan dan pengembangan yang berkelanjutan, hingga sistem penilaian kinerja yang adil dan transparan, setiap aspek MSDM berkontribusi pada peningkatan kualitas sumber daya manusia di resort. (Hasibuan, 2019:10)

Penelitian ini akan berfokus pada peran MSDM dalam meningkatkan kinerja karyawan di Adiwana Jelita Sejuba, sebuah resort yang terletak di Natuna. Resort ini merupakan salah satu destinasi wisata unggulan di wilayah tersebut, menawarkan keindahan alam yang memukau dan fasilitas yang lengkap. Namun, seperti halnya resort lainnya, Adiwana Jelita Sejuba juga menghadapi tantangan dalam mengelola sumber daya manusianya. Dalam industri perhotelan yang dinamis, kebutuhan dan ekspektasi tamu terus berkembang, sehingga menuntut karyawan untuk selalu meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan mereka. (Sintya Rani, Dharmayanti and Adnyana, 2017)

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami secara mendalam bagaimana praktik-praktik MSDM di Adiwana Jelita Sejuba diterapkan dan bagaimana dampaknya terhadap kinerja karyawan. Melalui wawancara mendalam dengan manajer HRD, karyawan, dan pihak-pihak terkait lainnya, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai peran MSDM dalam meningkatkan kinerja karyawan di resort ini. (Bianca, 2018)

Penelitian ini juga akan menganalisis bagaimana manajemen sumber daya manusia di Adiwana Jelita Sejuba mampu meningkatkan kinerja karyawan menurut perspektif ekonomi manajemen. Pendekatan ini akan membantu dalam memahami bagaimana investasi dalam sumber daya manusia dapat memberikan manfaat ekonomi bagi resort, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. (Soemohadiwidjojo, 2015:71)

Dengan memahami peran MSDM dalam meningkatkan kinerja karyawan, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi MSDM yang lebih efektif di Adiwana Jelita Sejuba. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan wawasan bagi para praktisi dan akademisi di bidang MSDM mengenai praktik-praktik terbaik dalam mengelola sumber daya manusia di industri perhotelan. (Bianca, 2018)

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berikut adalah saran sub-bab Identifikasi Masalah untuk skripsi yang berjudul "Analisis Peran Manajemen SDM dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada Resort Adiwana Jelita Sejuba di Natuna", dilengkapi dengan sitasi yang relevan: Identifikasi Masalah, Industri pariwisata di Indonesia, khususnya sektor perhotelan dan resort, telah mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini didorong oleh meningkatnya jumlah wisatawan domestik dan internasional yang mencari destinasi wisata baru dan unik. (Othman, Napiah and Potty, 2014)

Adiwana Jelita Sejuba, sebagai salah satu resort mewah di Natuna, memiliki potensi besar untuk menarik wisatawan dengan keindahan alamnya yang memukau dan fasilitas yang lengkap. Namun, seperti halnya bisnis di sektor jasa lainnya, kesuksesan Adiwana Jelita Sejuba sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia (SDM) yang dimilikinya. (Rivai, 2004)

Kinerja karyawan yang optimal merupakan faktor kunci dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan kepada para tamu. Karyawan yang

kompeten, termotivasi, dan memiliki komitmen tinggi terhadap pekerjaan akan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap keberhasilan resort. Oleh karena itu, peran manajemen sumber daya manusia (MSDM) dalam meningkatkan kinerja karyawan menjadi sangat penting. (Hasibuan, 2019:10)

Namun, dalam praktiknya, pengelolaan SDM di industri perhotelan seringkali menghadapi berbagai tantangan. Tingkat turnover karyawan yang tinggi, kurangnya motivasi kerja, dan kesenjangan kompetensi merupakan beberapa masalah umum yang dapat menghambat peningkatan kinerja karyawan. (Bianca, 2018) Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi masalah-masalah yang terkait dengan peran MSDM dalam meningkatkan kinerja karyawan di Adiwana Jelita Sejuba. Beberapa pertanyaan penelitian yang akan dijawab antara lain:

1. Bagaimana praktik-praktik MSDM yang diterapkan di Adiwana Jelita Sejuba dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan?
2. Sejauh mana efektivitas praktik-praktik MSDM tersebut dalam meningkatkan kinerja karyawan?
3. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas praktik-praktik MSDM tersebut?
4. Bagaimana peran nilai-nilai dan budaya organisasi dalam mendukung peningkatan kinerja karyawan?

Dengan mengidentifikasi masalah-masalah ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam merumuskan strategi MSDM yang lebih efektif

untuk meningkatkan kinerja karyawan di Adiwana Jelita Sejuba.  
(Soemohadiwidjojo, 2015:71)

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan pertanyaan penelitian yang telah disebutkan, berikut adalah rumusan masalah yang sesuai untuk skripsi Anda:

1. Bagaimana strategi manajemen sumber daya manusia (MSDM) yang diterapkan di Adiwana Jelita Sejuba dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan?
2. Bagaimana efektivitas penerapan strategi manajemen sumber daya manusia (MSDM) dalam meningkatkan kinerja karyawan di Adiwana Jelita Sejuba?
3. Bagaimana sistem pengukuran kinerja karyawan yang digunakan di Adiwana Jelita Sejuba, dan bagaimana hasil pengukuran tersebut dimanfaatkan untuk meningkatkan kinerja karyawan?
4. Program pengembangan kompetensi apa saja yang disediakan untuk meningkatkan kompetensi karyawan di Adiwana Jelita Sejuba, dan bagaimana efektivitasnya?
5. Bagaimana departemen HRD di Adiwana Jelita Sejuba memfasilitasi komunikasi efektif dan keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan kinerja?

6. Bagaimana sistem kompensasi dan benefit di Adiwana Jelita Sejuba dirancang untuk meningkatkan kinerja karyawan, dan apakah sistem tersebut sudah adil, kompetitif, dan selaras dengan tujuan perusahaan?

Rumusan masalah ini mencakup pertanyaan-pertanyaan penelitian yang telah Anda sebutkan sebelumnya, dan juga merangkum beberapa aspek penting yang perlu dipertimbangkan dalam penelitian kualitatif mengenai peran manajemen SDM dalam meningkatkan kinerja karyawan.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis strategi manajemen sumber daya manusia (MSDM) yang diterapkan di Adiwana Jelita Sejuba dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan.
2. Untuk mengevaluasi efektivitas penerapan strategi manajemen sumber daya manusia (MSDM) dalam meningkatkan kinerja karyawan di Adiwana Jelita Sejuba.
3. Untuk memahami sistem pengukuran kinerja karyawan yang digunakan di Adiwana Jelita Sejuba dan menganalisis bagaimana hasil pengukuran tersebut dimanfaatkan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

4. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis program-program pengembangan kompetensi yang disediakan untuk karyawan di Adiwana Jelita Sejuba serta mengevaluasi efektivitasnya.
5. Untuk memahami bagaimana departemen HRD di Adiwana Jelita Sejuba memfasilitasi komunikasi efektif dan keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan kinerja mereka.
6. Untuk menganalisis sistem kompensasi dan benefit di Adiwana Jelita Sejuba serta mengevaluasi apakah sistem tersebut sudah adil, kompetitif, dan selaras dengan tujuan perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Tujuan penelitian ini selaras dengan penelitian terdahulu yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh MSDM terhadap kinerja karyawan dan perusahaan (Putri et al., 2022; Hidayat, 2018).

### **1.5 Penelitian Terdahulu**

Berdasarkan sumber-sumber yang diberikan, berikut adalah beberapa temuan yang relevan dengan topik penelitian Anda:

1. **Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dalam Industri Pariwisata:**
  - a. Othman, Napiyah, dan Potty (2014) menekankan bahwa kesuksesan sebuah resort tidak hanya bergantung pada fasilitas fisik, tetapi juga pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan. MSDM berperan penting dalam memastikan kinerja karyawan yang optimal untuk menciptakan pengalaman menginap yang positif bagi tamu.

- b. Sintya Rani, Dharmayanti, dan Adnyana (2017) menyoroiti bahwa industri perhotelan yang dinamis menuntut karyawan untuk terus meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan mereka. MSDM memiliki peran dalam memfasilitasi pengembangan karyawan untuk memenuhi tuntutan tersebut.

**2. Fungsi dan Praktik MSDM dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan:**

- a. Hasibuan (2019:10) menjelaskan bahwa MSDM memiliki serangkaian fungsi dan praktik, mulai dari rekrutmen dan seleksi hingga pelatihan dan pengembangan, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia di resort.
- b. Rivai (2004) menekankan bahwa MSDM berperan penting dalam menarik, mengembangkan, memotivasi, dan mempertahankan karyawan yang kompeten dan berkomitmen tinggi.

**3. Tantangan dalam Pengelolaan SDM di Industri Perhotelan:**

- a. Bianca (2018) menyebutkan beberapa tantangan umum dalam pengelolaan SDM di industri perhotelan, seperti tingkat turnover yang tinggi, kurangnya motivasi kerja, dan kesenjangan kompetensi.
- b. Soemohadiwidjojo (2015:71) menyoroiti pentingnya memahami bagaimana investasi dalam sumber daya manusia dapat memberikan manfaat ekonomi bagi resort, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

**4. Pendekatan Penelitian Kualitatif dalam Mempelajari Peran MSDM:**

- a. Bianca (2018) menyarankan penggunaan pendekatan kualitatif untuk memahami secara mendalam bagaimana praktik-praktik MSDM diterapkan dan bagaimana dampaknya terhadap kinerja karyawan.
- b. Putri et al. (2022) dan Hidayat (2018) menunjukkan bahwa penelitian kualitatif dapat memberikan wawasan berharga mengenai peran MSDM dalam meningkatkan kinerja karyawan dan perusahaan.

Temuan-temuan ini memberikan landasan teoritis yang kuat untuk penelitian Anda mengenai peran manajemen SDM dalam meningkatkan kinerja karyawan di Adiwana Jelita Sejuba. Dengan memahami konteks industri pariwisata, fungsi MSDM, tantangan yang dihadapi, dan pendekatan penelitian yang relevan, Anda dapat merancang penelitian yang komprehensif dan memberikan kontribusi yang berarti bagi pengembangan praktik MSDM di resort tersebut.

### **1.6 Sistematika Penelitian**

Sistematika penulisan skripsi disusun sebagai gambaran umum mengenai penelitian yang dilakukan. Sistematikan penulisan disusun sebagai berikut:

#### **BAB I           PENDAHULUAN**

Bab ini membahas mengenai Gambaran Umum Objek Penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, serta Sistematikan Penulisan Skripsi.

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

Pada bab ini membahas mengenai teori-teori yang berkaitan dengan kajian pustaka penelitian, penelitian terdahulu kemudian kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas mengenai Karakteristik Penelitian, Variabel Operasional, Tahapan Pelaksana Penelitian, Populasi dan Sampel, Pengumpulan Data dan Sumber Data, Validitas dan Reabilitas, serta Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai pembahasan teori penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti. Data yang akan dijelaskan terkait data yang didapatkan melalui observasi lapangan dan wawancara terhadap karyawan Resort Adiwana Jelita Sejuba, Natuna yang sudah dilakukan oleh peneliti.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini akan membahas mengenai rangkuman dari proses penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti, dari tahap awal hingga tahap akhir.