

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di tengah pesatnya perkembangan ekonomi dan lonjakan kunjungan wisatawan ke Indonesia, tantangan utama yang muncul adalah masalah kepadatan lalu lintas dan kemacetan. Keadaan ini tidak hanya mengganggu mobilitas, tetapi juga berdampak pada kualitas hidup penduduk lokal dan wisatawan. Para penduduk lokal sering merasa terjebak dalam kemacetan lalu lintas yang tak kunjung usai, sementara para wisatawan mungkin kehilangan waktu berharga yang seharusnya digunakan untuk mengeksplorasi destinasi yang mereka kunjungi. (Rezario et al 2021)

Selain kemacetan, masalah lain yang semakin meningkat adalah polusi udara. Lonjakan jumlah kendaraan bermotor, termasuk kendaraan wisatawan, berkontribusi pada peningkatan kadar polutan udara di beberapa wilayah. Polusi udara ini memiliki dampak negatif terhadap kesehatan masyarakat, termasuk wisatawan yang datang ke Indonesia untuk menikmati keindahan alamnya. (Rezario et al 2021)

Dalam menghadapi tantangan ini, pelaku bisnis di sektor pariwisata dan hiburan berperan penting. Mereka diharapkan menciptakan inovasi yang tidak hanya mengatasi kejenuhan yang muncul akibat kemacetan lalu lintas, tetapi juga mendukung kesehatan masyarakat. Tempat hiburan, penginapan, restoran dan penyedia layanan wisata dan olahraga harus menerapkan solusi yang memungkinkan pelanggan untuk menikmati waktu mereka tanpa terganggu oleh masalah lalu lintas atau polusi udara. Peningkatan kualitas layanan, penggunaan teknologi canggih dan promosi aktif terhadap alternatif transportasi yang ramah lingkungan adalah beberapa contoh langkah yang dapat diambil oleh pelaku bisnis dalam sektor ini. (Wijayanti A 2019)

Menurut Yani et al (2021) Pariwisata di Indonesia memiliki berbagai aspek yang memikat dan salah satu yang semakin menjadi daya tarik adalah penyediaan layanan olahraga. Layanan olahraga ini mencakup berbagai jenis aktivitas, baik

yang dapat diikuti di dalam ruangan maupun di luar ruangan, seperti fitness, futsal, renang, golf dan berbagai olahraga lainnya. Dalam konteks ini, olahraga golf telah memunculkan minat yang signifikan di kalangan wisatawan, baik yang berasal dari dalam negeri maupun mancanegara.

Golf menawarkan pengalaman olahraga yang unik dan menantang di lingkungan alam yang indah. Keindahan lapangan golf seringkali berpadu dengan iklim tropis yang hangat, menjadikan Indonesia sebagai destinasi golf yang menarik. Sejumlah besar lapangan golf berkualitas tinggi tersebar di seluruh kepulauan, mengundang penggemar golf untuk menguji keterampilan mereka. Lapangan golf di Indonesia menawarkan berbagai tingkat kesulitan, mulai dari lapangan yang ramah pemula hingga lapangan yang menantang bagi para pemain berpengalaman. (Atikah dan Mulyono 2021)

Menurut Atikah dan Mulyono (2021) bisnis yang berfokus pada penyediaan fasilitas golf terus berupaya meningkatkan kualitas dan daya tarik lapangan mereka untuk menarik lebih banyak wisatawan. Mereka menggabungkan keunggulan alam dan fasilitas modern, menciptakan pengalaman bermain golf yang tak terlupakan. Ini mencakup perawatan lapangan yang baik, kualitas peralatan golf dan layanan pelanggan yang ramah.

Dengan semakin berkembangnya industri golf di Indonesia, sektor pariwisata juga menerima manfaatnya. Wisatawan yang datang untuk bermain golf seringkali juga menjelajahi destinasi wisata lainnya, seperti pantai-pantai eksotis, objek wisata budaya dan alam yang memukau. Ini menciptakan potensi untuk meningkatkan kunjungan ke berbagai tempat di Indonesia, menghasilkan dampak ekonomi positif dan berkontribusi pada pembangunan infrastruktur pariwisata. (Syahadatina 2023)

Secara keseluruhan, penyediaan layanan golf di Indonesia mencerminkan perkembangan positif dalam industri pariwisata. Keindahan alam dan berbagai fasilitas golf berkualitas tinggi menjadikan Indonesia sebagai destinasi golf yang menarik bagi wisatawan lokal dan mancanegara.

Menurut Pradini, (2023:1163) fasilitas wisata harus selalu tersedia untuk dapat digunakan dan dinikmati oleh wisatawan, fasilitas tersebut disediakan oleh

pengelola suatu objek wisata dengan bertujuan agar dapat meningkatkan tingkat kepuasan wisatawan semaksimal mungkin. Dengan terus meningkatnya minat dalam olahraga golf dan investasi dalam fasilitas yang lebih baik, pariwisata golf di Indonesia diperkirakan akan terus tumbuh dan memberikan kontribusi positif bagi ekonomi negara ini.

Dalam konteks industri pariwisata, khususnya di bidang golf, Padang Golf Pangkalan Jati (PGPJ) telah muncul sebagai salah satu lapangan golf yang sangat menonjol di Indonesia. Padang Golf Pangkalan Jati menawarkan berbagai fasilitas golf yang berkualitas tinggi dan telah menjadi tuan rumah untuk berbagai turnamen golf, baik tingkat nasional maupun internasional. Kualitas layanan yang diberikan oleh Padang Golf Pangkalan Jati adalah faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, terutama karena pelanggan golf sering kali berasal dari kalangan atas atau eksekutif yang memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap pengalaman mereka di lapangan golf ini. (www.golfpangkalanjati.com/ID/)

Namun, penting untuk diingat bahwa kualitas layanan di Padang Golf Pangkalan Jati tidak hanya tergantung pada fasilitas golf dan pengalaman bermain golf semata. Kualitas fasilitas dan akomodasi yang disediakan di lingkungan kerja juga memiliki dampak yang signifikan pada kinerja karyawan. Sebuah lingkungan kerja yang nyaman, aman dan memadai dapat meningkatkan motivasi, produktivitas dan kepuasan karyawan. Oleh karena itu, dalam konteks analisis ini, penting untuk mengevaluasi bagaimana kualitas fasilitas dan akomodasi di Padang Golf Pangkalan Jati berkontribusi terhadap kinerja karyawan.

Dengan memberikan fasilitas dan akomodasi yang baik bagi karyawan, Padang Golf Pangkalan Jati dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kesejahteraan dan motivasi karyawan. Karyawan yang merasa nyaman dan aman di lingkungan kerja mereka lebih cenderung memberikan pelayanan pelanggan yang lebih baik. Selain itu, lingkungan yang bersih, terawat dan aman di sekitar lapangan golf juga menciptakan kesan positif bagi para pelanggan, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan.

Analisis ini dapat memberikan wawasan berharga bagi manajemen Padang Golf Pangkalan Jati dalam upaya mereka untuk memastikan bahwa karyawan

bekerja dalam kondisi yang optimal, sehingga mereka dapat memberikan layanan pelanggan yang berkualitas tinggi. Dengan demikian, kenyamanan dan keamanan lingkungan kerja akan menjadi faktor penting dalam menjaga dan meningkatkan kualitas layanan di Padang Golf Pangkalan Jati, serta menciptakan pengalaman yang positif bagi para pelanggan yang memilih untuk bermain golf di sana.

Tabel 1.1 Data Pekerja di Padang Golf Pangkalan Jati

No	Jenis Pekerja	Jumlah
1	Karyawan (<i>Caddie</i>)	244
Total Pekerja		244

Sumber: *Manajemen Padang Golf Pangkalan Jati (2023)*

Berdasarkan tabel di atas Padang Golf Pangkalan Jati berupaya mencari cara agar dapat meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini juga disadari oleh Padang Golf Pangkalan Jati agar dapat memberikan kenyamanan lebih terhadap pelanggan.

Dengan melihat latar belakang diatas, maka penulis mengambil judul **“PENGARUH FASILITAS DAN AKOMODASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN (*CADDIE*) DI PADANG GOLF PANGKALAN JATI”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh fasilitas terhadap kinerja karyawan di Padang Golf Pangkalan Jati?
2. Apakah terdapat pengaruh akomodasi terhadap kinerja karyawan (*Caddie*) di Padang Golf Pangkalan Jati?
3. Apakah terdapat pengaruh fasilitas dan akomodasi terhadap kinerja karyawan (*Caddie*) di Padang Golf Pangkalan Jati?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kinerja karyawan (*Caddie*) di Padang Golf Pangkalan Jati.
2. Untuk mengetahui pengaruh akomodasi terhadap kinerja karyawan (*Caddie*) di Padang Golf Pangkalan Jati.
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan akomodasi terhadap kinerja karyawan (*Caddie*) di Padang Golf Pangkalan Jati.

D. Manfaat Penelitian

Dalam konteks manfaat hasil penelitian ini, dapat disajikan sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti
Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada proses pembelajaran dan implementasi ilmu, khususnya dalam ranah bisnis hospitality yang memiliki dampak signifikan pada karyawan (*Caddie*) Padang Golf Pangkalan Jati.
2. Bagi Perusahaan
Hasil penelitian ini diharapkan akan menjadi faktor pertimbangan utama bagi Padang Golf Pangkalan Jati untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan (*Caddie*) melalui fasilitas dan akomodasi di tempat.
3. Bagi Akademisi
Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi, ide, dan informasi yang berguna terkait dengan bisnis hospitality yang mempengaruhi kinerja karyawan (*Caddie*) melalui fasilitas dan akomodasi di tempat.

4. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini dapat berperan sebagai referensi tambahan dalam mengembangkan ide-ide baru untuk penelitian di masa depan dan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan oleh organisasi atau lembaga lain yang tertarik dalam topik pembahasan yang serupa.

