

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Bisnis penyedia oleh-oleh kuliner merupakan bisnis yang sangat berkembang dengan pesat di Indonesia, terutama di wilayah-wilayah yang merupakan destinasi wisata. Banyaknya bisnis ritel oleh-oleh kuliner ini tentunya membuat setiap ritel saling bersaing untuk menarik minat pelanggan agar masing-masing usaha ritel dapat bertahan dari ketatnya persaingan. Literatur pemasaran layanan setuju bahwa dalam pasar kompetitif, salah satu keunggulan kompetitif berkelanjutan yang paling dicari dapat berasal dari memiliki sumber daya manusia yang proaktif dan profesional (Menguc, 2013). Lebih khusus lagi, setelah mendorong dan memotivasi karyawan garis depan sebagai perwakilan perusahaan dalam interaksi langsung dengan pelanggan sangat penting (Schepers, 2016). Salah satu kunci utama dalam mempertahankan pelanggan yaitu pentingnya pelayanan yang baik dari para karyawan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan (*frontliner*).

Karyawan garis depan (*frontliner*) adalah perwakilan wajah perusahaan terhadap pelanggan. Penelitian telah menunjukkan bahwa pertemuan layanan yang tidak memuaskan merupakan hasil dari karyawan garis depan yang gagal memberikan layanan yang berkualitas dan memenuhi permintaan pelanggan (Bitner, Booms dan Tetreault 1990; Cho dan Johanson 2008; Lages., 2016; Lam, Lo dan Chan 2002; Xu, Martinez, Kuku, Duran, Perez, dan Gavilanes 2018). Oleh karenanya para *frontliner* ini memegang

peran penting dalam setiap pertemuan layanan, dan merupakan hal mendasar dalam mempertahankan atau merubah hasil dari para pelanggan. Staf *frontliner* yang mampu memberikan layanan yang berkualitas akan membuat transaksi yang menguntungkan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan pada akhirnya akan meningkatkan niat untuk membeli di masa depan. (Borucki & Burke 1999). Dengan adanya hubungan penting antara kinerja layanan dan tujuan setiap bisnis untuk bertahan, pemahaman akan cara mempertahankan dan meningkatkan kinerja layanan ini adalah yang terpenting.

Banyak faktor yang menentukan kinerja karyawan *frontliner*, tetapi bagaimana karyawan tersebut dekat dengan pekerjaan mereka dan seberapa puas mereka dengan pekerjaan mereka dianggap sebagai penentu utama. Keterikatan kerja mempengaruhi kinerja layanan karena mendorong komitmen dan antusiasme karyawan terhadap pekerjaan mereka (Menguc *et al.*, 2013; Schaufeli, Salanova, Gonzales-Roma, & Bakker, 2002).

Selain itu keterlibatan pariwisata juga dianggap penting sebagai faktor pendorong kinerja layanan. Keterlibatan pariwisata adalah kondisi psikologis pemahaman, kenikmatan, dan minat dalam pariwisata (Havitz & Dimanche, 1990). Studi menunjukkan bahwa pariwisata berkontribusi untuk pemulihan kerja dan pada gilirannya secara positif mempengaruhi kehidupan kerja wisatawan (Chen *et al.*, 2016; Etzion 2003; Neal *et al.*, 2007; Sirgy *et al.*, 2011; Syrek *et al.*, 2018). Menurut Gilbert dan Abdullah (2004), orang yang melakukan lebih banyak pariwisata lebih puas dengan kehidupan kerja mereka daripada mereka yang melakukan lebih sedikit kegiatan pariwisata. Oleh karena itu, tampaknya adil untuk mempertimbangkan bahwa orang-orang

dengan tingkat keterlibatan pariwisata yang berbeda dapat menampilkan hasil kerja yang berbeda. Penelitian ini merupakan replikasi penuh dari penelitian sebelumnya yang dilakukan Dwi Suhartanto, David Dean, Ruhadi Nansuri, N.N. Triyuni (2018) yang berjudul “The link between tourism involvement and service performance: Evidence from frontline retail employees” yang menunjukkan bahwa keterlibatan pariwisata berpengaruh terhadap kinerja layanan para karyawan *frontliner*. Responden pada penelitian ini berjumlah 163 orang karyawan *frontliner* dari berbagai ritel bakpia yang ada di kota Yogyakarta, diantaranya : Bakpia Pathuk 25, Bakpia Pathuk 75, Bakpia 145, Bakpia Kencana, Bakpia Kurniasari, dan Bakpiaku. Hasil dari penelitian ini dapat berkontribusi pada pengetahuan mengenai faktor-faktor yang dapat meningkatkan Kinerja Layanan yang disajikan oleh para karyawan *frontliner* kepada para pelanggan.

Kota Yogyakarta sangat terkenal dengan produk kulinernya. Bakpia adalah salah satu produk kuliner yang paling melekat dengan kota Yogyakarta. Dengan banyaknya toko atau ritel yang menjamur di kota Yogyakarta maka karyawan dituntut untuk bersikap maksimal dalam melayani para pelanggan.

Hal inilah yang mendorong penulis untuk meneliti masalah kinerja layanan yang dikaitkan keterlibatan pariwisata. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH KETERLIBATAN PARIWISATA TERHADAP KINERJA LAYANAN YANG DI MEDIASI OLEH KETERIKATAN KERJA DAN KEPUASAN KERJA** (Studi pada karyawan *frontliner* industri Bakpia Daerah Istimewa Yogyakarta)

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Keterlibatan Pariwisata berpengaruh pada Kinerja Layanan karyawan *frontliner* industri bakpia ?
2. Apakah Keterikatan Kerja memediasi hubungan antara Keterlibatan Pariwisata dan Kinerja Layanan karyawan *frontliner* industri bakpia ?
3. Apakah Kepuasan Kerja memediasi hubungan antara Keterlibatan Pariwisata dan Kinerja Layanan karyawan *frontliner* industri bakpia ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas , maka tujuan penelitian yaitu :

1. Untuk menguji pengaruh Keterlibatan Pariwisata terhadap Kinerja Layanan pada karyawan *frontliner* industri bakpia.
2. Untuk menguji apakah Keterikatan Kerja memediasi hubungan antara Keterlibatan Pariwisata dan Kinerja Karyawan karyawan *frontliner* industri bakpia.
3. Untuk menguji kepuasan kerja memediasi hubungan antara keterlibatan pariwisata dan kinerja layanan karyawan *frontliner* indsutri bakpia.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis untuk menambah bukti empiris mengenai pengaruh keterlibatan pariwisata terhadap kinerja layanan. Penelitian ini juga dapat menambah pengetahuan di

bidang SDM yang mana juga dapat dijadikan referensi penelitian selanjutnya.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan dalam usaha pengembangan kinerja layanan bagi karyawan *frontliner* dengan memperhatikan faktor keterlibatan pariwisata dalam meningkatkan kinerjanya.

Bagi karyawan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan mengenai faktor yang dapat meningkatkan kinerja mereka. Sehingga memberikan hasil kerja yang maksimal dan dapat meningkatkan keuntungan bagi perusahaan.

Bagi mahasiswa, penelitian ini dapat memperluas wawasan dan ilmu mengenai hubungan keterlibatan pariwisata dalam meningkatkan kinerja layanan pada karyawan garis depan.

