

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di dalam industri pariwisata selalu terdapat akomodasi yang dibutuhkan oleh turis domestik maupun turis mancanegara ketika melakukan kegiatan wisata disuatu area, salah satu jenis akomodasi yang dapat ditemukan diarea pariwisata adalah Hotel. Dalam pengertiannya oleh **Sulastiyono (2011:5)** mengatakan hotel sebagai berikut,“ Hotel merupakan salah satu perusahaan dengan mengelola dan menyediakan jasa pelayanan tempat untuk beristirahat yang bisa berupa sebuah kamar, dengan beberapa fasilitas tambahan lainnya seperti produk makanan dan minuman, agar kebutuhan para tamu / konsumen bisa terpenuhi.”

Dan dari kutipan diatas, penulis menyimpulkan, bahwa sebuah hotel dikelola oleh seseorang dan mampu menyediakan kebutuhan berupa fasilitas tempat untuk beristirahat, dan menyediakan fasilitas tambahan berupa produk makanan dan minuman, selain makanan dan minuman mereka menyediakan fasilitas kamar yang dimana mereka dapat atau boleh menyewa tempat tersebut untuk tinggal sementara selama melakukan perjalanan atau kegiatan yang berada dikawasan lingkungan hotel tersebut.

Jika ingin menikmati fasilitas yang diinginkan maka pengguna diharuskan membayar jasa tersebut sesuai dengan apa yang mereka konsumsi dan tanpa adanya perjanjian yang khusus antara kedua belah pihak, maka selama mereka menggunakan layanan yang tersedia di hotel dan masih menyanggupi untuk

melakukan pembayaran makan mereka diperkenankan untuk tinggal dan menikmati fasilitas yang tersedia di hotel.

Didalam operasional hotel mereka membagi dua departemen untuk menjalankan operasionalnya salah satu departement yang terdapat pada hotel yaitu Departemen Tata Graha. Dalam pengertiannya **Rumekso (2001:1)** memaparkan pengertian Departement Tata Graha sebagai berikut, "*Housekeeping department* yaitu sebuah bagian yang kedudukannya sangatlah dibutuhkan pada suatu usaha di bidang pehotelan, dan housekeeping departemen itu sendiri salah satu bagian yang memiliki tanggung jawab dalam menjaga kebersihan, kerapihan, keindahan, dan kenyamanan diseluruh bagian hotel, mulai dari luar area hotel maupun didalam hotel itu sendiri, yang mencakup kamar tamu, toilet umum, restoran, area publik, maupun kantor pada hotel."

Melihat pengertian diatas yang bisa di simpulkan ialah Departemen *Housekeeping* atau Tata Graha adalah bagian pada hotel yang sangat penting akan keberadaannya, dikarenakan memiliki tanggung jawab yang besar dalam menjaga seluruh kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik area hotel bagian dalam maupun area hotel bagian dalam.

Selain itu tugas Departemen Tata Graha yaitu merawat area - area hotel yang ada seperti kamar - kamar tamu dan juga ruangan *ballroom*, *meeting room*, restoran, *office* yang terdapat di hotel dan seluruh toilet yang berada di hotel.

Dalam hal ini bagian Tata Graha membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam proses operasional maka dilakukan setiap harinya. Kebutuhan sumber daya manusia pada Departement Tata Graha sungguhlah banyak dimana

mereka membersihkan area hotel seperti kamar, restoran, kantor, dan area - area yang ada disebuah hotel. Dalam hal ini, Menurut menurut **Siagian (2004:3)** beliau menjabarkan sumber daya manusia sebagai berikut. “sumber daya manusia ialah suatu bagian yang sangat penting pada suatu kelompok atau perusahaan, karena sebagai otak penggerak bagi perusahaan tersebut.”

Dari kutipan diatas bisa kita simpulkan bahwa sumber daya manusia menjadi peranan penting didalam organisasi sebab mereka yang menggerakkan organisasi dan menjadi penggerak dalam mencapai tujuan – tujuan yang dibuat. Selain penting sumber daya manusia perlu diakui dalam organisasi tersebut baik keberadaanya maupun peranan yang dilakukan untuk organisasi tersebut. Terakhir organisasi harus menerima anggotanya dan tidak mendiskriminasi atau hal hal yang membuat anggota dalam organisasi tersebut merasa tidak nyaman.

Dalam Departement Tata Graha terdapat setrutur organisasi yang dimana terdapat seorang supervisor, di bawah *Executive Housekeeper* supervisor memiliki peran sebagai kaki tangan *Executive Housekeeper* dalam menjalankan operasional. Supervisor memiliki tugas seperti memberikan pelatihan mengenai tugas-tugas pembersihan dan pemeliharaan yang dimana jika terdapat kesalahan dalam prosedur maka supervisor harus memberikan contoh bagaimana cara atau teknik yang benar dalam melakukan prosedur pembersihan dan pemeliharaan yang berlaku. Lalu mengawasi kinerja setiap pegawai yang ada selama setiap hari guna untuk mengevaluasi kinerja yang dilakukan oleh setiap pegawai apa sesuai dengan SOP yang ada atau tidak. Selanjutnya supervisor memeriksa setiap kamar yang ada dan area umum, seperti tangga, area lounge, lobby dan area yang terdapat pada hotel lainnya. Lalu seorang supervisor juga membuat jadwal bekerja bagi pegawai

yang lainnya dimana dia mengatur jumlah kerja dan libur yang dibutuhkan oleh bawahannya.

Dalam tugas tersebut bisa kita simpulkan bahwa yang memegang kendali akan operasional adalah seorang supervisor, seorang supervisor menjadi kunci keberhasilan operasional yang dilakukannya. dalam menuntaskan pekerjaan yang dilakukan, maka perlunya sebuah dorongan didalam dirinya untuk mengerjakan tugas yang diberikannya agar tugas tersebut mampu dikerjakan dengan baik oleh seorang supervisor. Dorongan yang diperlukan dalam melakukan aktivitas aktivitas tersebut yaitu berupa motivasi, berikut adalah pengertian motivasi yang dijelaskan oleh **Greenberg dan Baron (2003:190)** sebagai berikut. “ motivasi adalah serangkaian proses yang dimulai dengan membangkitkan (*arouse*), lalu mengarahkan (*direct*), dan terakhir menjaga (*maintain*) perilaku manusia dalam pencapaian tujuan. Membangkitkan berkaitan dengan dorongan yang berasal dari dalam diri, lalu untuk mengarahkan adalah kemampuan yang di gunakan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai sedangkan perilaku menjaga atau memelihara berkaitan dengan berapa lama seseorang akan terus berusaha untuk mencapai tujuan.”

Maka dapat kita lihat dalam teori ini bahwa seseorang memiliki motivasi harus diawali dengan bagaimana orang tersebut mampu membangkitkan motivasi pada dirinya agar individu tersebut dapat terpancing untuk mencapai tujuan yang diinginkan lalu meraih hal tersebut. Lalu ketika seseorang sudah memiliki motivasi untuk mencapai hal tersebut maka diperlukannya sebuah strategi atau usaha – usaha yang dapat di tempuh untuk mencapai pada tujuan yang ingin diraih. Dan terakhir dimana seorang individu motivasinya dapat berubah yang disebabkan oleh

beberapa faktor, hal ini dapat menimbulkan turun naiknya suatu motivasi untuk meraih tujuan tersebut.

Dalam hal ini sosok seorang supervisor harus mampu membangkitkan motivasi kepada dirinya agar dapat mengerjakan pekerjaan yang diberikan dengan baik dan juga mengontrol jalannya operasional yang ada. Selain membangkitkan motivasi pada dirinya bagaimana seorang supervisor harus mampu untuk mengarahkan dirinya untuk mencapai tujuan yang ada sekaligus tujuan yang dimiliki oleh dirinya sendiri, maka terdapat hal – hal yang dapat dilakukan untuk mencapai tujuan yang dimilikinya dan dapat disalurkan dalam bekerja. Terakhir bagaimana cara seorang supervisor untuk terus memiliki motivasi yang dapat ditanamkan dalam dirinya sehingga selalu terangsang agar bekerja dengan semangat.

Kali ini penyusun telah meneliti yang bertempat di Hotel Scarlet Dago yang berada di Jalan Siliwangi No.5. Penulis melakukan wawancara dengan pihak hotel dan *Executive Housekeeper* lalu menemukan bahwa dimana supervisor di Hotel Scarlet Dago mendapatkan penilaian kerja yang bisa dikatakan kurang. Pada penilaian yang di dapat terdapat nilai yang tidak memuaskan pada pekerjaan yang diberikan, karena dapat terlihat dari hasil penilaian kinerja supervisor yang dilakukan oleh *Executive Hosukeeper* dan diberikan kepada pihak personalia.

TABEL 1.1
HASIL RATA-RATA PENILAIAN KINERJA SUPERVISOR TATA
GRAHA DI HOTEL SCARLET DAGO

| EVALUATION ASPECT | EXCEEDS EXPECTATION | ACHIEVE EXPECTATION | MEETS EXPECTATION | BELOW STANDARD | EXPECCTATION NOT ACHIEVED |
|------------------------------------|---------------------|---------------------|-------------------|----------------|---------------------------|
| KUANTITAS KERJA | | | ✓ | | |
| KUALITAS KERJA | | | ✓ | | |
| PERTIMBANGAN PENGAMBILAN KEPUTUSAN | | | | ✓ | |
| PENGETAHUAN HOTEL | | ✓ | | | |
| ATTITUDE | | ✓ | | | |
| KERJASAMA | | | | ✓ | |
| AMBISI DAN KEMAMPUAN BEKERJA | | | ✓ | | |

Sumber : Human Resources Department Hotel Scarlet dago, 2019

Dari data awal yang penulis menduga bahwa supervisor kurang termotivasi untuk bekerja. Pada hal ini supervisor mendapat nilai yang kurang memuaskan seperti aspek aspek diatas yang dimana seperti jumlah absensi, kualitas kerja dan ambisi dalam bekerja yang hanya mencapai rata- rata yang diharapkan pihak hotel, lalu kurangnya dalam pengambilan keputusan dan bekerjasama dalam bekerja.

Maka pada indikasi awal yang penulis dapat simpulkan bahwa diperlukannya sebuah motivasi dalam bekerja. Seperti yang kita tahu bahwa jabatan supervisor adalah perantara antara bawahan dengan atasan dimana aspirasi yang diberikan dari bawahan disampaikan kepada atasannya dan arahan dari atasan yang diberikan kepada bawahan melalui seorang supervisor. Motivasi berasal dari sebuah dorongan yang dimana bahwa supervisor memerlukan sebuah dorongan pada dirinya sendiri agar memiliki motivasi untuk bekerja dan mencapai tujuan yang dimiliki oleh dirinya dan juga organisasinya. Lalu ketika supervisor mencoba meraih tujuannya maka dapat dilakukannya suatu tindakan atau usaha yang bisa dilakukan untuk mempermudah proses mencapai tujuan yang dimilikinya. Dan terakhir ketika seorang supervisor sudah termotivasi maka perlunya supervisor mempertahankan motivasinya agar tetap konsisten dalam mencapai tujuan yang dimilikinya. Maka dari data awal yang didapatkan penulis mengambil judul **Motivasi Kerja Supervisor Tata Graha Di Hotel Scarlet Dago**”.

B. Identifikasi masalah

Berikut penulis mengidentifikasi masalah sesuai dengan latar belakang yang ada;

1. Bagaimana cara membangkitkan (arouse) motivasi kerja Supervisor Tata graha di Hotel Scarlet Dago?
2. Bagaimana cara mengarahkan (direct) motivasi untuk bekerja Supervisor Tata Graha Hotel Scarlet Bandung?
3. Bagaimana cara menjaga (maintain) motivasi Supervisor Tata Graha di Hotel Scarlet Dago

C. Tujuan Penulisan

Dalam melakukan penelitian ini penulis membagi tujuan penulisan sebagai berikut:

1. Tujuan Formal

Dalam penulisan yang dilakukan oleh penyusun dalam melakukan penelitian ini di tujukan untuk memenuhi syarat kelulusan Program Diploma III Dalam Program Studi Manajemen Divisi Kamar di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

2. Tujuan Operasional

Tujuan operasional dalam melakukan penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Mengetahui cara membangkitkan (arouse) motivasi Supervisor Tata graha di Hotel Scarlet Dago
2. Mengetahui cara mengarahkan (direct) Supervisor Tata Graha Hotel Scarlet Bandung untuk mencapai tujuan ?
3. Mengetahui agar menjaga (maintain) Supervisor Tata Graha di Hotel Set Dago selalu termotivasi ?

A. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

1. Metode Penelitian

Menurut **Sugiyono (2010:29)** menyatakan “Metode deskriptif ialah suatu cara yang bertujuan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil dari penelitian akan tetapi tidak ditujukan untuk menyimpulkan secara luas”.

Dalam melakukan penelitian ini penulis memakai metode deskriptif untuk menggambarkan situasi serta kondisi kegiatan penelitian yang dilakukan pada

Scarlet Hotel Dago yang berdasarkan teori motivasi **Greenberg dan Baron (2003:190)** dibagi menjadi tiga yaitu

1. membangkitkan (arouse)
2. mengarahkan (direct)
3. menjaga (maintain)

D. Teknik Pengumpulan Data

Dengan mengumpulkan data data yang dibutuhkan oleh penyusun, berikut adalah cara yang dipilih oleh penulis dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menyusun penelitian ini.

1. Wawancara

Menurut **Sugiyono (2012:186)** “Wawancara ialah percakapan antara satu pihak, dengan pihak lain, dengan memberikan pertanyaan kepada pihak yang bersangkutan, dengan bertemu fisik ataupun dengan bertatap muka secara langsung”.

Dari penjabaran diatas penyusun melakukan tanya jawab dengan pihak Human resources Hotel Scarlet Dago, Executive Housekeeper dan Supervisor Tata graha sebagai narasumber untuk mendapatkan info yang diperlukan dalam penelitian Motivasi Kerja Supervisor Tata Graha Di Hotel Scarlet Dago.

2. Kuesioner

Menurut **Sugiyono (2008:199)**, “kuesioner ialah suatu cara untuk mendapatkan suatu data, dengan memberikan seperangkat pertanyaan, yang bisa berupa tertulis terhadap beberapa responden yang akan dijawab ”.

Dalam pengumpulan data kuisner diperlukan untuk mendapatkan respon yang dibutuhkan terhadap penelitian yang diselenggarakan, penulis membagikan kuisner yang telah disusun sebelumnya kepada superior untuk dimintai pendapat mengenai motivasi bekerja yang berdasarkan kepada 3 aspek yang di antaranya membangkitkan (*arouse*), mengarahkan (*direct*) dan menjaga (*maintain*)

3. Studi Pustaka

Menurut **Arikunto (2006:166)** “Studi Pustaka ialah suatu cara pengumpulan data dengan cara mencari informasi melalui buku, surat kabar, majalah, jurnal dan literature lainnya”. Dalam melakukan penelitian yang berjudul Motivasi Kerja Supervisor Tata Graha Di Hotel Scarlet Dago penulis mempelajari dan mengumpulkan teori berdasarkan kepada buku, makalah, dan situs web-site yang memiliki keterkaitan dengan tema yang penulis ambil untuk menambahkan info fakta dan teori penunjang dalam penyusunan penelitian ini.

E. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. lokasi yang dilakukan penulis dilakukan di Hotel Scarlet Dago yang beralamatkan di Jalan siliwangi no 5 Dago, Bandung, Jawa Barat
2. penelitian yang dilakukan penulis membutuhkan waktu selama 5 bulan yang di mulai pada bulan Agustus 2019 hingga Desember 2019