

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Akomodasi berperan sebagai hal yang fundamental dalam industri pariwisata. Setiap wisatawan yang berkunjung memerlukan tempat tinggal sementara yang akan ditinggali selama melakukan kegiatan wisata. Akomodasi untuk wisatawan dapat berupa hotel, losmen, villa, dan lainnya sebagai tempat beristirahat sementara di dekat lokasi wisata. Hotel sendiri merupakan beberapa kamar yang disewakan untuk bermalam dalam waktu tertentu dan tersedia pula layanan makanan dan minuman bagi para tamunya (Hurdawaty & Parantika, 2018). Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM. 53/HM. 001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel menerangkan bahwasanya usaha yang dilakukan oleh hotel merupakan usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan/atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan.

Oleh karenanya, industri pariwisata berkaitan erat dengan jasa akomodasi yang menyediakan keramahtamahan atau biasa disebut sebagai industri perhotelan. Pelayanan yang disertai keramahtamahan menjadi aspek penting dalam industri perhotelan, namun keramahtamahan hanya dapat dilakukan oleh makhluk yang memiliki jiwa saja. Sebab itu, industri

perhotelan memerlukan sumber daya manusia yang memiliki *sense* untuk melayani.

Suryani & FoEh (2019) mengatakan bahwa dalam sebuah perusahaan terdapat proses perubahan sumber daya 'input' menjadi 'output' dan menghasilkan suatu produk barang maupun jasa. Sebuah 'input' ini dapat berupa modal, teknologi, strategi maupun metode, manusia atau sebagainya. Ardana et al. (2014) mengatakan bahwa aset yang paling penting dan berharga untuk dimiliki perusahaan adalah sumber daya manusia, karena keberhasilan suatu perusahaan bergantung pada unsur pelaku yaitu manusia. Berdasarkan kedua teori diatas, dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia memiliki peranan yang krusial dalam suatu perusahaan, sebab perannya sebagai penggerak suatu usaha untuk mencapai tujuan bersama.

Untuk mencapai keberhasilan tujuan, dalam hal ini sebuah hotel, tentu diperlukan sebuah pengelolaan sumber daya manusia yang dapat menghasilkan SDM dengan *sense* untuk melayani. Pengelolaan sumber daya manusia ialah implementasi fungsi-fungsi manajemen, yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahaan hingga pengawasan sehingga mencapai tujuan individu, maupun perusahaan secara efektif dan efisien (Suryani & FoEh, 2019). Lebih lanjut Sabrina (2021), manajemen sumber daya manusia memiliki dasar fungsi operasional, meliputi fungsi pengadaan, fungsi pengembangan, fungsi kompensasi, fungsi pengintegrasian, dan fungsi pemeliharaan. Berdasarkan teori diatas, MSDM merupakan hal penting dan dinilai paling efektif serta efisien untuk memastikan perusahaan mendapatkan karyawan yang terikat, sehingga

karyawan menunjukkan performa yang maksimal dan secara bersama-sama mencapai tujuan perusahaan.

Hotel X merupakan salah satu *budget* hotel berbintang 3 yang berada di Kota Bandung. Hotel ini terletak di pusat kota Bandung, dengan lokasi yang berada di salah satu daerah yang ramai wisatawan. Hotel X memiliki 100 kamar dengan fasilitas restoran, spa, dan *meeting room* yang dapat digunakan untuk pertemuan. Hotel X memiliki karyawan yang berjumlah 40 orang. Berikut merupakan data jumlah karyawan Hotel X Bandung :

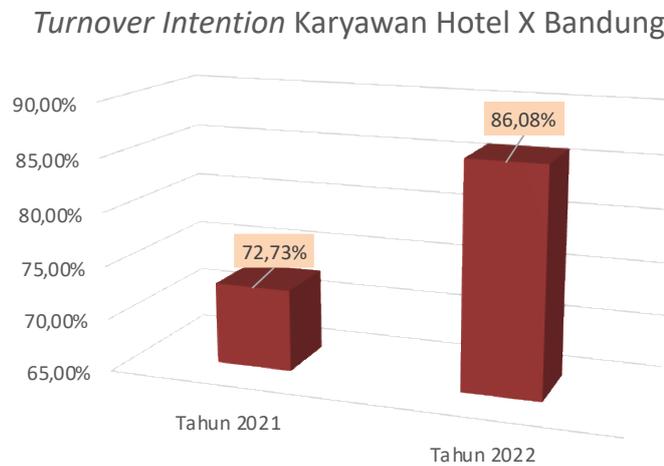
**TABEL 1**  
**JUMLAH KARYAWAN HOTEL X BANDUNG**  
**(PER JUNI 2023)**

Departemen	Jumlah Karyawan
Admin & General	2
Human Resources	2
Engineering	4
Food & Beverage	9
Front Office	5
Housekeeping	15
Security	3
<b>Total Karyawan</b>	<b>40</b>

Sumber : HRD Hotel X Bandung, 2023.

Berdasarkan data yang disajikan pada gambar 1 menunjukkan bahwa intensi *turnover* karyawan dalam periode tahun 2021 hingga tahun 2022 mengalami kenaikan sebesar 13,35%. Pada dasarnya angka toleransi intensi *turnover* karyawan di setiap perusahaan berbeda-beda, namun jika sudah melebihi 10% per tahun maka nilainya sudah tidak ideal lagi, menurut Harris (2005) dalam Yunelis & Yanita, (2023).

**GAMBAR 1**  
**GRAFIK *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN HOTEL X**  
**PADA TAHUN 2021 - 2022**



Sumber : Data Olahan Penulis, 2023.

Penulis kemudian wawancara dengan Ibu Vera selaku *General Manager* di Hotel X Bandung. Berdasarkan hasil wawancara, ditemukan fakta bahwa kosongnya posisi *department head* di setiap departemen selama pandemi COVID-19, menyebabkan semua pelaporan langsung kepada *General Manager*. Saat ini posisi *department head* yang diisi baru *department head* keuangan, dan *Housekeeping* saja, *department head* yang baru masuk pun baru bekerja selama kurang lebih 6 bulan. Hal ini menyebabkan tidak adanya peranan *departemen head* dalam membimbing dan memberikan timbal balik penilaian (*appraisal performance*) bagi karyawan selama beberapa waktu. Selain itu, kompensasi yang diberikan juga menurun, hal ini tentu saja disebabkan oleh turunnya tingkat hunian kamar di Hotel X Bandung selama masa pandemi, sehingga perusahaan terpaksa untuk menurunkan kompensasi bagi para pegawainya. Diduga karena adanya beberapa faktor diatas, karyawan menjadi tidak terikat

dengan perusahaan, sehingga memiliki intensi untuk keluar dan memiliki kinerja yang kurang optimal.

Keterikatan karyawan atau lebih lanjut disebut *employee engagement* didefinisikan sebagai ketertarikan karyawan untuk berkontribusi mencapai kesuksesan perusahaan, serta memiliki kemauan untuk bekerja melebihi kewajibannya (Handoyo & Setiawan, 2017). Adanya *employee engagement* dalam sebuah perusahaan akan membuat karyawan merasa lebih antusias dalam pekerjaannya, sehingga tumbuh kesadaran akan tanggung jawabnya, kemudian mampu memberikan pengaruh positif bagi lingkungan sekitarnya untuk sama-sama mencapai tujuan perusahaan. Adapun Bella & Widjaja (2018) juga menemukan berpendapat bahwa karyawan yang terikat erat dengan pekerjaannya dapat melakukan tugasnya sendiri, serta memberikan pelayanan terbaik sehingga suatu perusahaan dapat bersaing. Berdasarkan kedua teori diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa *employee engagement* merupakan faktor penting bagi perusahaan untuk mendapatkan suasana kerja yang mendukung, serta mencapai tujuan perusahaan.

Anitha (2014) *employee engagement* dapat terlihat dari tujuh aspek yaitu:

1. Lingkungan Kerja
2. Kepemimpinan
3. Tim dan Hubungan Kerja
4. Pelatihan dan Pengembangan Karir
5. Kompensasi

## 6. Kebijakan Organisasi

## 7. Kesejahteraan Kerja

Pada kesempatan lain, penulis melakukan wawancara dengan Ibu Rian selaku pihak HRD, diketahui bahwa kinerja karyawan di dalam hotel tersebut masih belum maksimal. Hal ini terlihat dari data, bahwa masih adanya komplain dari para tamu mengenai pelayanan dan kebersihan kamar hotel yang kurang.

### GAMBAR 2

#### ULASAN TAMU MENGENAI KEBERSIHAN KAMAR

##### HOTEL X BANDUNG PADA BULAN MEI 2023

 6.4 / 10

08 May 2023

Room is not really clean. Dusty. Towel need to change.  
Even the toilet bowl there is a dark spot around.  
Breakfast OK and standard.

 **Christiana M.**

Sumber : Traveloka.com, 2023.

### GAMBAR 3

#### ULASAN TAMU MENGENAI KEBERSIHAN KAMAR

##### HOTEL X BANDUNG PADA BULAN JANUARI 2023

 5.8 / 10

06 Jan 2023

Bed sheet and toilet dirty. Toilet too small.

Business

 **Denny i.**

Sumber : Traveloka.com, 2023.

**GAMBAR 4**

**ULASAN TAMU MENGENAI PELAYANAN KARYAWAN**

**HOTEL X BANDUNG PADA BULAN FEBRUARI 2023**



Rahma menulis ulasan Feb 2023  
3 kontribusi



**Bad service**

Mba reception incharge 20feb2023 sore jam 4 super jutek gaada greeting dan say thankyou parahh!!!  
Ga seramah security, room service, fnb breakfast. untuk tempat sesuai harga syg bgt ga kedap suara:(  
tempat enakkk dekat kemana mana tapi keknya gabakal balik lagi soalnya udh trauma duluan sama  
mba nya wkwkwk masa ngasih ktp aja di taro aja di meja gaada basa basi ato apa hehehe bisa bisa  
nya jutek gtu jadi frontliner:)

Selengkapnya ▾

Tanggal menginap: Februari 2023

Sumber : TripAdvisor.com, 2023.

Selain itu, didapatkan data bahwa terjadi indiscipliner kehadiran yang dibuktikan dengan data keterlambatan karyawan cukup tinggi dengan nilai rata-rata yang dituangkan pada tabel berikut :

**TABEL 2**

**REKAPITULASI KETERLAMBATAN KARYAWAN**

**HOTEL X BANDUNG (OKTOBER 2022 – APRIL 2023)**

No	Bulan	Jumlah Karyawan	Jumlah Karyawan yang Terlambat	Jumlah Karyawan yang Terlambat lebih dari 3x	Presentase
1	Oktober	49	31	18	63%
2	November	54	17	11	31%
3	Desember	51	20	14	39%
4	Januari	45	22	17	49%
5	Februari	45	18	9	40%
6	Maret	46	21	11	46%
7	April	41	29	12	71%
<b>Presentase Keterlambatan</b>					<b>42%</b>

Sumber : HRD Hotel X Bandung, 2023.

Dari data yang tertuang diatas, dapat terlihat bahwa keterlambatan karyawan yang terjadi dari bulan Oktober 2022 hingga April 2023 terbilang

tinggi karena batas toleransi keterlambatan di Hotel X Bandung adalah 30%, sedangkan rata-rata yang didapat berjumlah 42%. Data yang didapatkan menunjukkan bahwa masih rendahnya tingkat disiplin kerja para karyawan Hotel X Bandung. Hal ini tidak sesuai dengan indikator kinerja karyawan menurut (Afandi, 2018), dimana indikator kualitas kerja dan disiplin kerja juga masih belum sesuai.

Kinerja karyawan merupakan capaian satu orang atau berkelompok sesuai dengan deskripsi pekerjaannya masing-masing yang dilakukan secara legal dan sejalan dengan etika yang berlaku, serta berorientasi pada tujuan organisasi (Afandi, 2018). Kinerja sendiri adalah sebuah hal yang krusial untuk diperhatikan di dalam sebuah perusahaan, khususnya pada industri perhotelan. Sebuah hotel dapat dikatakan berhasil, jika karyawannya dapat melakukan pelayananan terbaik serta menyelesaikan seluruh tanggung jawab yang menjadi *job description*nya masing-masing. Selain itu, kinerja karyawan yang berkualitas juga akan berdampak pada meningkatnya kinerja perusahaan (Noviardy & Aliya, 2020).

Afandi (2018) menerangkan bahwa indikator kinerja dapat terlihat dari sembilan aspek, yaitu :

1. Kuantitas Hasil Kerja
2. Kualitas Hasil Kerja
3. Efisiensi dalam melaksanakan tugas
4. Disiplin Kerja
5. Inisiatif
6. Ketelitian

7. Kepemimpinan
8. Kejujuran
9. Kreativitas

Kinerja karyawan terkadang meningkat, namun terkadang juga dapat menurun. Bahkan pada saat menurun, kinerja karyawan dapat membuat sebuah hotel mendapatkan ulasan buruk dari para tamu yang mengunjungi hotel tersebut. Pemeliharaan kinerja karyawan sangat penting untuk dilakukan agar perusahaan tetap stabil, selain itu hal penting lainnya ialah sebagai upaya dalam menentukan kebijakan terbaik dalam hal pengelolaan sumber daya manusia, sehingga karyawan merasa diperhatikan oleh perusahaannya.

Penelitian sebelumnya yang menjadi referensi penulis dalam melakukan penelitian sesuai dengan variabel terkait :

1. “Analisa Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan Dan Turnover Intention Di Hotel D'season Surabaya” yang dilakukan oleh Natalia & Rosiana (2017). Fakta dihasilkan *employee engagement* mempengaruhi kinerja karyawan, karyawan dengan *employee engagement* yang rendah akan bekerja secara asal-asalan, tidak ada inovasi dan khawatir dengan evaluasi kinerja.
2. Penelitian “Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan Di Human Capital Center Pt. Telekomunikasi Indonesia, Tbk” oleh Ramadhan & Sembiring (2014). Hasil yang didapatkan bahwa karyawan merasa telah mendapatkan pengakuan yang sesuai,

sehingga mendorong keterikatan tinggi dari karyawan dalam perusahaan.

Berdasarkan data dan teori yang telah dijabarkan diatas, dapat terlihat bahwa *employee engagement* mempengaruhi kinerja karyawan, namun hal tersebut belum terbukti benar terjadi di Hotel X Bandung, sehingga penulis tertarik untuk memilih variabel terkait dan memilih judul:

**“PENGARUH *EMPLOYEE ENGAGEMENT* TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN DI HOTEL X BANDUNG”**

**B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana *employee engagement* di Hotel X Bandung?
2. Bagaimana kinerja karyawan di Hotel X Bandung?
3. Bagaimana pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan di Hotel X Bandung?

**C. Tujuan Penelitian**

1. Tujuan Formal

Penyusunan proyek akhir ini bertujuan sebagai syarat memenuhi pendidikan di Politeknik Pariwisata NHI Bandung, Jurusan Hospitaliti, Program Studi Pengelolaan Perhotelan.

2. Tujuan Fungsional

- a) Untuk menemukenali bagaimana *employee engagement* di Hotel X Bandung.

- b) Untuk mengukur bagaimana kinerja karyawan di Hotel X Bandung.
- c) Untuk mengidentifikasi *employee engagement* dalam mempengaruhi kinerja karyawan di Hotel X Bandung.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Secara Teoritis

###### a) Bagi Penulis

Penelitian berperan untuk memberikan pemahaman mendalam terhadap teori yang digunakan dan mengidentifikasi masalah yang menyangkut *employee engagement* di dalam industri perhotelan terhadap kinerja karyawannya, dalam hal ini karyawan dari Hotel X Bandung.

###### b) Bagi Pembaca

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai referensi pembaca mengenai *employee engagement* dan kinerja karyawan sehingga dapat menjadi rujukan untuk penelitian selanjutnya.

##### 2. Secara Praktisi

###### a) Memberikan pemahaman mengenai dampak *employee engagement* di Hotel X Bandung.

###### b) Menambah wawasan dalam upaya memaksimalkan kinerja karyawan Hotel X Bandung.

###### c) Sebagai evaluasi dan saran dalam implementasi *employee engagement* untuk meningkatkan kinerja karyawan di Hotel X Bandung.