

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Indonesia dikenal dengan kekayaan alam nya yang menjadi salah satu andalan untuk menghasilkan devisa bagi negara. Sebagai negara yang memiliki kekayaan alam menjadikan Indonesia merupakan salah satu negara yang sangat diandalkan dalam segi pariwisatanya yang mana sudah banyak dikenal akan kekayaan alamnya ke seluruh penjuru dunia. Menurut Sinaga dalam Stefriviani et al (2017), pengertian dari pariwisata adalah sebuah kegiatan perjalanan yang mana direncanakan dan dilakukan dari satu tempat ke tempat lainnya baik dilakukan secara individu maupun secara kelompok yang mana memiliki tujuan untuk memperoleh satu atau beberapa bentuk kepuasan atau kesenangan. Definisi pariwisata lainnya menurut Hidayah (2019) yaitu merupakan perjalanan wisata yang dilakukan secara berkali-kali/berkeliling, baik direncanakan maupun tidak direncanakan yang mendapatkan pengalaman dari perjalanan tersebut.

Kekayaan alam yang dimiliki Indonesia sangatlah beragam, karena negara Indonesia terdiri dari beberapa ribu pulau yang menjadikan negara Indonesia memiliki kekayaan alam yang berbeda-beda yang dapat ditawarkan kepada pengunjung. Terdiri dari banyak pulau, kekayaan alam Indonesia dalam segi pariwisata tidak hanya menawarkan tempat rekreasi alam. Tetapi dengan banyaknya pulau, Indonesia menawarkan pariwisata

tidak dari kekayaan alam tetapi juga adat yang berbeda-beda yang mana tentunya dapat dijadikan sebagai kegiatan pariwisata yang mengarah kepada *culture* yang tentunya dapat menarik perhatian bagi penikmat pariwisata yang hendak berkunjung.

Menjadi salah satu sumber devisa negara yang menghasilkan, pariwisata di Indonesia merupakan sektor yang akan terus diandalkan bagi pemerintah Indonesia karena dengan adanya kekayaan alam, budaya, hingga keagamaan yang diandalkan sebagai penarik perhatian bagi penikmat pariwisata Indonesia, baik turis lokal hingga turis asing yang hendak berkunjung ke Indonesia. Sektor pariwisata di Indonesia tidak akan bisa hanya mengandalkan kekayaan alam atau budaya yang hendak ditawarkan kepada para turis yang berkunjung, jika tidak didukung atau dikelola oleh orang yang ahli yang dapat membuat kegiatan pariwisata berjalan dengan lancar. Adanya salah satu sektor pendukung kegiatan pariwisata dari segi akomodasi yang dapat menampung para pelaku pariwisata beristirahat yaitu hotel.

Menurut Soewarno et al., (2021), pengertian hotel adalah sebuah bangunan yang digunakan sebagai tempat akomodasi untuk umum yang terdiri dari beberapa kamar sebagai penginapan dan juga menawarkan produk makanan hingga minuman yang mana bangunan hotel ini dibangun dengan tujuan komersil bagi tamu yang ingin tinggal untuk sementara waktu. Sebuah hotel tentunya sangat diperlukan bagi individu atau kelompok jika sedang melakukan perjalanan ke luar kota atau negeri. Karena para turis yang melakukan perjalanan, secara harfiah

membutuhkan akomodasi untuk beristirahat. Seorang individu atau kelompok yang melakukan kegiatan pariwisata tentunya membutuhkan tempat untuk beristirahat dan hotel merupakan tempat yang menyediakan jasa tersebut. keberadaan hotel tentunya sangat berfungsi bagi mereka yang hendak melakukan perjalanan yang cukup jauh.

Adanya jumlah turis yang berkunjung ke Indonesia, tentunya akan berjalan lurus dengan *demand* dibutuhkannya sebuah hotel. Maka dari itu, dengan meningkatnya pariwisata Indonesia, tentunya akan sejalan meningkat juga jumlah hotel yang dibutuhkan. Dengan mendukung kegiatan pariwisata yang ada di Indonesia, tentunya kebutuhan hotel meningkat untuk menampung para turis yang berkunjung, sehingga perlunya sumber daya manusia yang mumpuni untuk menangani berjalannya suatu hotel. Sebuah hotel merupakan suatu usaha yang tidak hanya menjual kamar atau *food and beverage*, melainkan juga *service* yang maksimal yang akan diberikan kepada tamu yang datang. Memberikan pelayanan yang terbaik sangat diperlukan ketika bekerja dihotel karena hal tersebut merupakan salah satu strategi yang dapat dilakukan karyawan untuk membuat tamu hotel merasakan pengalaman yang nyaman serta menumbuhkan loyalitas tamu karena pelayanan yang baik dari hotel.

Menciptakan pelayanan yang baik tentunya dimulai dari adanya SOP yang ditetapkan serta pelatihan yang dilakukan dari hotel kepada seluruh karyawannya untuk menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas. Dengan adanya sumber daya manusia yang mendukung, tentu

akan sejalan dengan tujuan perusahaan khususnya dibidang perhotelan yakni mendapatkan loyalitas dari tamu sebanyak-banyaknya, karena sumber penghasilan hotel secara keseluruhan adalah berasal dari tamu. Memerhatikan serta mengendalikan kinerja karyawan agar tetap sejalan dengan perusahaan adalah tanggung jawab dari seorang *Human Resources Departmen (HRD)*. Memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, tentunya ada dorongan dari perusahaan yang membuat karyawan tersebut terus bekerja dengan baik. Pentingnya karyawan yang berkualitas untuk bekerja di sebuah hotel tentunya tidak hanya sekedar mencari keuntungan, akan tetapi menaikkan citra hotel karena memiliki karyawan yang dapat memberikan *excellent service*.

Seorang yang bekerja dalam lingkup *Human Resources Department (HRD)* harus bertanggung jawab dalam memastikan seluruh karyawan yang bekerja di suatu perusahaan terpenuhi kebutuhannya. Tanggung jawab seorang staf HRD dikemukakan oleh Tsauri (2013) yaitu untuk mengenali keberadaan dari sumber daya manusia dalam perusahaan tersebut, dengan tujuan utama dalam menemukan kontribusi sumber daya manusia yang ada terhadap pemenuhan target yang sudah ditetapkan oleh suatu perusahaan. Sementara itu tujuan lainnya dapat disimpulkan untuk membantu karyawan dalam mencapai tujuannya dalam suatu organisasi dengan cara mempertahankan suatu karyawan pada perusahaan, memberikan pensiun dan motivasi.

Karyawan yang bekerja pada suatu perusahaan tentunya membutuhkan adanya dorongan baik dari lingkungan kerja hingga *benefit*

yang akan di terima. Ketika karyawan sudah terpenuhi kebutuhannya saat bekerja di suatu hotel, maka akan terlihat dari seluruh aspek seperti monthly KPI (*Key Performance Indicator*) hingga *review* dari sebuah *online travel agent* (OTA). Mengontrol suatu kualitas karyawan di sebuah hotel, biasanya seorang *Human Resources Department* (HRD) mendapatkan evaluasi dari setiap departemen yang ada di hotel yaitu KPI (*Key Performance Indicator*) yang berisi performa kinerja dari karyawan. Maka dari itu, adanya peran seorang *Human Resources Departement* (HRD) di hotel yaitu memantau hasil dari evaluasi karyawan apakah adanya penurunan kualitas dari batas yang di ditetapkan. Dan dari sana, peran HRD yaitu mencari solusi dengan bertujuan untuk mengembalikan performa dari karyawan agar tetap stabil hingga berusaha supaya adanya peningkatan.

Mempertahankan prioritas karyawan dengan memberinya *benefit* serta kesejahteraannya di suatu perusahaan, juga merupakan salah satu tindakan yang dilakukan seorang staf HRD dalam mempertahankan karyawannya. Maka dari itu, pentingnya bagi sebuah perusahaan dalam mempertahankan karyawan merupakan salah satu bentuk tanggung jawab yang dilakukan oleh suatu perusahaan yang bertanggung jawab serta dapat terlihat bahwa suatu perusahaan tidak hanya mempergunakan karyawan untuk menjalankan beberapa tugas yang telah diberikan, tetapi juga juga memerhatikan dari sisi kebutuhan karyawan selama bekerja. Ada banyak sekali kebutuhan karyawan ketika masih bekerja dalam suatu perusahaan, karena pada dasarnya karyawan tidak hanya bekerja terus menerus

melainkan mempunyai kebutuhan-kebutuhan yang secara tidak disadari diperlukan oleh karyawan, misalnya *reward*.

Reward adalah sebuah bentuk apresiasi yang diberikan kepada karyawan dari perusahaan atas pencapaian tertentu yang karyawan telah capai. Pengertian *reward* menurut Hasibuan dalam Tsauri (2013), adalah pendapatan yang diterima oleh karyawan baik berupa barang langsung, maupun tidak langsung sebagai bentuk balas jasa atas kontribusi seorang karyawan kepada perusahaan. *Reward* dapat diberikan ketika karyawan telah mencapai suatu target maupun sebuah pencapaian yang barangkali memiliki kontribusi yang cukup baik kepada perusahaan dan sebuah *reward* dapat diberikan kepada karyawan dengan tujuan sebagai *recognition* untuk karyawan itu sendiri. Sebuah *reward* yang di berikan kepada karyawan tentunya ada dampak dari karyawan yang telah menerimanya karena pemberian *reward* itu sendiri pada umumnya memiliki tujuan yaitu sebagai bentuk apresiasi yang dilakukan oleh perusahaan.

Pemberian *reward* yang dilakukan suatu perusahaan memiliki dampak yang positif bagi karyawan. Sebagai bentuk untuk mengapresiasi kinerja karyawan atau mengapresiasi atas pencapaian karyawan dalam suatu pekerjaannya, suatu perusahaan juga akan memiliki tanggungjawab kepada karyawan untuk meningkatkan rasa loyalitas kepada perusahaan, karena sebuah perusahaan tentunya akan mencapai keberhasilan dengan adanya karyawan yang telah bekerja keras mencapai target yang telah ditetapkan pada suatu perusahaan.

Tercapainya suatu keberhasilan, perusahaan tentunya memiliki sumber daya manusia yang telah di perhatikan pada perusahaan itu sendiri agar tujuan atau target perusahaan yang dijalankan oleh karyawan tidak akan berlebihan. Program pemberian *reward* kepada karyawan dapat menjadikan lingkungan kerja juga terasa sehat karena dampak dari pemberian *reward* itu sendiri juga mendekatkan hubungan karyawan satu sama lain menjadi lebih baik, serta meningkatkan performa dan kinerja dari karyawan. Di lansir dari website (www.forbes.com, 2017). Hal ini dapat ditarik kesimpulan bahwa 90 persen merupakan angka yang besar dan dampak dari adanya pemberian *reward* kepada karyawan tentu penting adanya.

Sebuah *image* baik bagi hotel dapat dilihat salah satunya dari segi pelayanannya, yang mana hal tersebut merupakan nilai jual tambahan dari produk utama yang ditawarkan kepada tamu yaitu kamar. Pelayanan yang prima merupakan awal dari eksistensi bahwa hotel tersebut terdapat sumber daya manusia yang berkualitas, karena sebuah hotel tentunya memerlukan karyawan yang memiliki kemampuan yang baik dalam melakukan pekerjaannya. Tentunya suatu hotel memiliki tuntutan kepada karyawannya agar selalu *perform* dengan maksimal, yang mana juga mempengaruhi dari cara bekerja seorang karyawan karena sudah pasti adanya tekanan untuk mencapai target perusahaan atau hotel.

Peran dari staff *Human Resources Department* (HRD) lakukan untuk memberikan *reward* kepada karyawannya di Amaris Hotel Setiabudhi bermacam-macam yakni dari *recognition* seperti *Best*

Employee, pemberian bonus, *staff outing*, hingga makan malam bersama yang dilakukan seorang HRD kepada karyawan. Tujuan penulis melakukan penelitian di Amaris Hotel Setia Bandung ini karena adanya data yang di dapatkan penulis seperti kurangnya motivasi kerja karyawan, yang dapat terlihat seperti adanya *complain* yang terdapat di laman ulasan *online travel agent* (OTA) dan juga adanya *feedback* dari karyawan yang diterima kepada *human resources supervisor* bahwa kegiatan hotel monoton karena kurang adanya kegiatan diluar karena hotel ini merupakan *business hotel* yang tergolong cukup sibuk.

Berikut data pada tabel 1 data yang diperoleh penulis merupakan jumlah karyawan yang bekerja di Amaris Hotel Setiabudhi Bandung

TABEL 1
DATA KARYAWAN

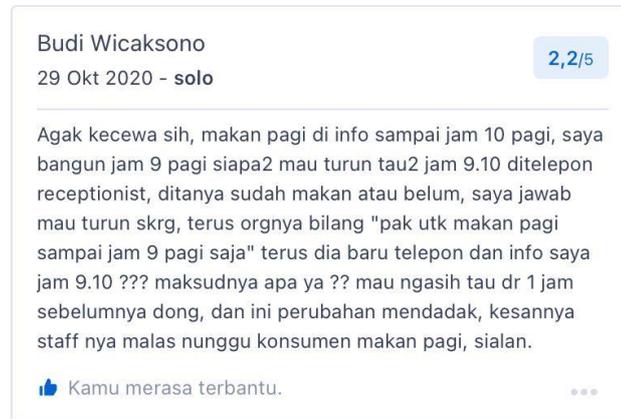
No	Posisi	Jumlah Karyawan
1	Kontrak	22
2	Daily Worker	6
3	Security	4

Sumber: HR SPV Amaris Hotel Setiabudhi Bandung, 2023

Beberapa data selanjutnya merupakan hasil ulasan dari *online travel agent* (OTA) yang menjadi *trigger* bagi HR *supervisor* yang memutuskan untuk memfokuskan beberapa programnya lagi, salah satunya pemberian reward kepada karyawan.

GAMBAR 1

ULASAN TAMU



Sumber: Tiket.com, 2023

GAMBAR 2

ULASAN TAMU



Sumber: Tiket.com, 2023

GAMBAR 3

ULASAN TAMU



Sumber: Tiket.com, 2023

Adanya pengurangan kualitas kinerja karyawan ada pengaruhnya terhadap kurangnya motivasi dalam bekerja sehingga akan berdampak tidak baik kepada perusahaan, tidak hanya secara internal namun akan berdampak kepada eksternal yaitu tamu. Terdapat definisi dari Motivasi menurut Ranupandojo et al (2011) memiliki pengertian yaitu sebuah bentuk proses yang dilakukan karyawan untuk menumbuhkan keinginan melakukan sesuatu. Menurut Armstrong (2007), proses tumbuhnya motivasi pada seorang karyawan salah satunya dari motivasi yang bersifat ekstrinsik, yang berarti adanya seperti *recognition* yang diberikan kepada karyawan dari perusahaan. Adanya hubungan yang erat antara pemberian *reward* kepada karyawan terhadap perbaikan kualitas kinerja karyawan jika suatu *reward* diberikan sesuai posisinya. Beberapa program pemberian *reward* kepada karyawan akan berpengaruh terhadap kualitas kerja, loyalitas karyawan terhadap perusahaan, dan lainnya. Karyawan hendaknya merasakan manfaat karena adanya pemberian seperti *bonus* yang diterima yang dapat menjadikan seorang karyawan meningkatkan kinerjanya karena tentunya ada perasaan dihargai oleh perusahaan.

Dalam industri perhotelan, kualitas kinerja karyawan terutama yang bekerja sebagai *frontliner* pastinya juga mempengaruhi kualitas layanan yang akan diberikan dan ditawarkan kepada tamu. Sebuah layanan yang karyawan berikan kepada tamu tentunya akan menjadi salah satu tolok ukur kualitas sebuah hotel bagi konsumen yang berkunjung. Ketika tamu memilih sebuah hotel, tentunya mereka memiliki beberapa alasan yang membuat mereka mempunyai suatu keinginan untuk kembali

memilih hotel tersebut, misalnya salah satu faktor yang ditawarkan dari hotel tersebut yaitu pelayanannya. Sebuah pelayanan yang diberikan karyawan tentunya memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan dari penerima dari jasa layanan yang telah diberikan.

Sebuah perusahaan dan terutama seorang staf *Human Resources Department* (HRD) memiliki tugas dan tanggungjawab yang besar dalam mengontrol seluruh karyawan yang bekerja kepadanya. Sangat diperlukan pemahaman dalam mengontrol setiap individu yang bekerja untuk perusahaan juga bertujuan untuk keberhasilan dari visi dan misi perusahaan.

Analisis program pemberian *reward* kepada karyawan yang dilakukan di Amaris Hotel Setiabudhi bertujuan untuk mengetahui mengapa seorang staf *Human Resources Department* (HRD) di hotel ini memutuskan untuk mengadakan pemberian *reward* kepada karyawan. Karena dengan dilaksanakannya program ini, tentunya ada faktor yang menjadikan program ini dijalankan selain hak-hak yang tentunya sudah seharusnya karyawan yang bekerja di Hotel Amaris dapatkan. Pemberian *reward* yang mempunyai tujuan untuk mempertahankan karyawan baik dari segi loyalitas, kualitas kinerja yang berjalan secara dinamis.

Adanya ketertarikan bagi penulis memutuskan untuk melakukan penelitian di Amaris Hotel Setiabudhi Bandung karena hotel Amaris merupakan salah satu *local chain* yang mempunyai tema yang sederhana namun *modern*. Membangun konsep hotel yang mana membuat tamu

merasakan keefektifan serta efisien yang didukung dengan desain *modern* dan minimalis serta memiliki energi dari warna yang cerah. Memiliki nama lain *smart hotel*, Amaris menawarkan penawaran yang menjanjikan bagi tamu, mempermudah tamu karena dengan segala fasilitas dasar yang dibutuhkan oleh tamu yang menginap.

Mengangkat nama dengan smart hotel yang memiliki arti seperti; *smart location, smart services, smart employees*. Berdasarkan apa yang telah tertulis adanya konsep smart hotel dari Amaris yaitu hotel ini memiliki rancangan bagi “*short simple travelers*” yang memiliki kebutuhan seperti fasilitas yang tidak rumit untuk dinikmati dan juga memberikan kenyamanan yang dapat memenuhi segala kebutuhan tamu.

Amaris Hotel Setiabudhi Bandung terletak di Jl. Dr. Setiabudhi nomor 156 A. Hotel ini memiliki sebanyak 102 kamar yang telah dilengkapi beberapa fasilitas penunjang seperti Televisi, *Save Deposit Box* (SDB), dan *juga free* wifi untuk penggunaan internet. Selain menjual kamar, Amaris juga menawarkan sebanyak 4 ruang *meeting* yang terpisah dan dapat digabung dengan memiliki kapasitas sebanyak 100 orang. Maka dari itu, Amaris Hotel Setiabudhi Bandung tergolong hotel yang cukup baik dengan adanya fasilitas *venue* yang dapat dijadikan tempat untuk berbagai acara terutama *meeting*. Hotel ini tergolong cukup strategis karena terletak di pusat bisnis dan dekat dengan beberapa pusat perbelanjaan di kota Bandung.

Dari penjelasan yang telah penulis jabarkan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Amaris Hotel Setiabudhi Bandung

dengan judul: **ANALISIS PEMBERIAN PROGRAM *REWARD* KEPADA KARYAWAN DI AMARIS HOTEL SETIABUDHI BANDUNG.**

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian diperuntukkan agar pembahasan yang diteliti tidak keluar dari konteks yang peneliti sedang telaah. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, beberapa fokus penelitian yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana program pemberian *reward* di Amaris Hotel Setiabudhi Bandung?
2. Bagaimana implikasi program pemberian *reward* kepada karyawan Amaris Hotel Setaibudhi Bandung ?
3. Bagaimana Kinerja karyawan Amaris Hotel Setiabudhi Bandung dengan adanya program pemberian *reward*?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian dan pembahasan terhadap suatu fenomena sudah selayaknya memiliki tujuan dan manfaat sesuai dengan pembahasan atau topik yang dibahas. Maka berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah sebagaimana yang tercantum di atas, adanya tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk memahami penerapan program pemberian *reward* yang dilakukan HRD Amaris Hotel Setiabudhi Bandung.

2. Untuk memahami adanya alasan mengapa program pemberian reward dilakukan HRD Amaris Hotel Setiabudhi Bandung.

D. Manfaat Penelitian

Melalui dilakukannya penelitian ini, penulis mengharapkan adanya memberikan manfaat baik dalam tataran teoritis ataupun dalam tataran praktis yakni sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan *insight* yang positif maupun wawasan secara akademis terhadap salah satu program yang dilakukan Manajemen Sumber daya manusia, terutama terhadap pembahasan tentang Analisis Program pemberian *reward* kepada karyawan Amaris Hotel Setiabudhi Bandung.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi dalam bidang akademis, serta sebagai tambahan pengetahuan bagi mahasiswa *hospitality* terutama program studi Pengelolaan Perhotelan (PPH) terhadap wawasan seputar Manajemen Sumber Daya Manusia.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan *insight* bagi Amaris Hotel Setiabudhi Bandung untuk meninjau kembali terhadap pemberian *reward* kepada karyawan.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi *Human Resources* yang mempunyai tanggungjawab terhadap seluruh karyawan yang bekerja di Amaris Hotel Setiabudhi Bandung..