

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di zaman sekarang bidang pariwisata menjadi pilar dalam sumber pendapatan negara Indonesia. Dengan meningkatkan dan memperbaharui destinasi di Indonesia agar meningkatkan tingkat pengunjung domestik dan mancanegara. Andalan wisata di negara Indonesia dari Bali sampai ke pulau Jawa telah tercatat 270 juta orang. Lebih dari 6 juta turis mengunjungi tempat tersebut. Atau sekitar 40 persen dari 15,8 juta pengunjung Indonesia secara keseluruhan. (www.en.antaranews.com, 2019).

Pariwisata adalah sebuah kegiatan perjalanan dengan aktivitas yang dilakukan dari waktu ke waktu secara rutin, dimulai dari tempat tinggal serta ke daerah manapun yang di tuju dengan alasan untuk berlibur dan memenuhi Hasrat ingin tahu kepada suatu kegiatan maupun lokasi tsb. Bukan dengan tujuan untuk menetap melainkan mencari nafkah. (Meyers, 2009).

Berbicara tentang pariwisata, hotel adalah salah satu peran penting dalam perkembangan pariwisata. Hotel Oroprietors et all dalam Sulastiyono (2001- 5) “Hotel merupakan suatu perusahaan yang olah pemiliknya dengan cara menyediakan makanan, minuman dan kamar tidur dan fasilitas lainnya kepada pengunjung dan mampu membayar dengan jumlah yang sesuai dengan pelayanan yang digunakan”. Mengembangkan perusahaan perhotelan secara lingkungan sampai ke desa desa menjadikan pariwisata di Indonesia

makin berkembang dan menambah wawasan luas bagi turis-turis domestik dan mancanegara untuk melakukan perjalanan wisata.

Diawal 2020, Berbagai negara dilanda oleh virus baru yang dikenal dengan Covid 19 di gemparkan dari Asia Tenggara tepatnya di Cina. Dengan munculnya wabah ini menjadikan beberapa faktor bidang pekerjaan menjadi terbengkalai. Salah satu nya adalah bidang pariwisata. Banyak turis yang melakukan *refund* dan *cancel* perjalanan destinasi pariwisata, karena merasa tidak nyaman dengan wabah yang melanda sekarang. Dalam waktu dekat ini mengalami penurunan yang tajam,serta dalam waktu dekat menjelang bulan puasa akan terasa sepi. Demikian pernyataan atas Wakil ketua Umum Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia PHRI. (www.katadata.com, 2020)

Hotel ialah bentuk sarana yang di Kelola orang sumber daya manusia sebagai pekerja dalam bentuk akomodasi yang di peruntukan bagi orang yang berkedudukan sebagai tamu untuk mendapatkan pelayanan service makan dan minuman serta penginapan bagi tamu yang membayar untuk mendapatkan pelayanan di hotel. (Sujatno, 2006). beranggapan bahwa usaha akomodasi adalah peran yang paling penting dalam pertumbuhan pariwisata, dengan bermacam macam aneka tipe hotel dari berbagai jangkauan harga yang sesuai dengan turis. Terlebih lagi dengan pertumbuhan hotel yang semakin luas menyesuaikan target turis seperti hal nya *backpacker*, *group tourist* menjadikan hotel bisa lebih berkembang lagi dan bisa bertambah banyak guna untuk meningkatkan devisa negara Indonesia.

Di dalam mengatur hotel, terdapat peran penting untuk merancang karyawan hotel secara maskimal dan cocok sesuai standar kinerja hotel.

Dalam setiap organisasi kerja tentu ingin memiliki karyawan dengan potensi dan kemauan usaha yang optimal agar bisa meningkatkan kinerja hotel. Berdasarkan pendapat Sedarmayanti (2009:13) ” manajemen sumber daya manusia adalah kebijakan dan praktik menentukan aspek manusia atau sumber daya manusia dalam posisi manajemen, termasuk merekrut, menyaring, melatih, memberi penghargaan dan penilaian”. Hotel akan selalu bergantung dengan sumber daya manusia. Sebagus apapun fasilitas yang kita miliki, jika tidak mempunyai karyawan hotel dimana tidak ada potensi baik, maka tidak ada nada jaminan yang kuat untuk perusahaan semakin berkembang.

Dalam setiap hotel memiliki beberapa bidang dengan masing-masing *jobdesc* nya. Bidang ini memiliki tanggung jawab untuk memilih karyawan dimana memiliki kesesuaian atau cocok di hotel. Jika pemilihan dari bidang ini dilakukan dengan benar, hotel pasti mendapat timbal balik dari pekerja tersebut. Karyawan hotel dianggap menjadi satu dari beberapa hal penting selain modal. Karena dalam pengelolaan yang baik dan secara teratur potensi sumber daya manusia bisa digunakan secara optimal. Penyebab yang membuat karyawan kuat adalah tingkat loyalitas yang dimiliki karyawan. (Hariandja, 2002)

Loyalitas adalah sebuah jati diri pegawai untuk tetap berada di hotel/perusahaan sendiri. Hal yang penting dimiliki pegawai-pegawai untuk tetap memastikan kenyamanan pegawai untuk tetap setia bekerja di hotel/perusahaan.

Bagi hotel/perusahaan pentingnya kesetiaan/loyalitas adalah hal yang paling utama yang di perlukan agar bisa mendapatkan hasil perkembangan yang optimal, kalau tidak begitu maka akan hotel tidak bisa mendapatkan hasil yang optimal dan maksimal. (Siagian, 2005).

Melakukan sesuatu demi kepentingan orang lain agar bisa meningkatkan kepercayaan adalah pengertian dari loyalitas. (Robbins 2006). Tidak memiliki keraguan kepada rekan kerja dan hotel adalah sesuatu yang tidak bisa di dapat secara langsung. Perlunya ada hubungan yang terjalin dalam beberapa waktu. Dalam hal pencapaiannya Semakin tinggi rasa kepercayaan yang di miliki maka pekerja tersebut akan rela berkorban dan bekerja keras dalam bekerja. Rasa positif yang timbul dari kepercayaan itu yang akan meningkatkan loyalitas karyawan kepada hotel. Loyalitas karyawan bukan suatu hal yang bisa di raih secara mudah maupun dengan cara tingkatan jabatan kerja. Loyalitas karyawan adalah sikap mental yang akan berkembang hanya dari karyawan tersebut. Melalui proses berkembangnya hotel bersamaan akan timbul proses yang di lalui karyawan dalam hal mencurahkan perasaan yang di alami maupun bertumbuhnya pengalaman kerja suatu karyawan yang akan membantu kemajuan hotel ataupun menemani hotel di saat keadaan terpuruknya.

Loyalitas karyawan berarti kesanggupan pekerja dengan apa talenta yang di miliki nya dalam bekerja demi meraih visi misi perusahaan dan mampu menjaga apa yang terjadi di dalam perusahaan/hotel tsb semasa kontrak kerja yang masih berlangsung sebagai pekerja di dalam perusahaan,

termasuk dalam menjaga kerahasiaan hotel. Hal itu masih berlaku selama masih ada kontrak kerja dengan tempatnya bekerja. (Sudimin, 2003)

“Lingkungan kerja di hotel menjadi bagian penting yang harus di perhatikan karena menjadi bagian penting demi perkembangan karyawan di tempat kerja tsb. Lingkungan kerja merupakan keadaan sekitar tempat kerja baik secara fisik maupun non fisik yang dapat memberikan kesan menyenangkan, mengamankan, menentramkan dan kesan betah bekerja dan lain sebagainya.” (Supardi, 2003:37). merasa setuju terhadap pendapat dari Supardi yaitu terciptanya area bekerja dimana senang serta kenyamanan dapat menghasilkan ketenangan dan meringankan perasaan pekerja.

(Lingga, 2008) menggolongkan 2 hal sebagai elemen penting dalam menentukan kepuasan pekerja dalam bekerja yaitu lingkungan bersifat fisik dan nonfisik. Dua faktor ini mempunyai dampak yang besar yang menyangkut kepuasan kerja. Dengan adanya pendapat dari para ahli mengenai area bekerja bisa dianggap sebagai area salah satu kondisi dimana lingkungan kerja bisa membuat para karyawan merasa senang dan merasa nyaman sehingga merasa betah bekerja di hotel tersebut.

Maka Loyalitas terhadap suatu kesibukan tercemin tingkah laku pekerja yang mengemukakan talenta yang dimiliki serta bisa di pertanggung jawabkan dengan apa yang di kerjakan dan sikap teratur, patuh dan kejujuran dalam melakukan pekerjaan. Poerwopoespito mengemukakan bersikap Loyal adalah hal terpenting yang dimiliki sumber daya manusia sebagai asset bagi perusahaan. Tentunya ada peran yang dimiliki perusahaan untuk

mengembangkan sikap loyal tersebut. Adanya area pekerjaan yang positif bagi pekerja serta dengan dukungan moral yang di berikan perusahaan agar dapat mengembangkan sikap loyal dalam jangka waktu yang Panjang. (Poerwopoespito, 2004)

Loyalitas karyawan sangat dibutuhkan dalam suatu perusahaan karena merupakan sikap mental karyawan yang ditunjukkan oleh sikap setia terhadap perusahaan walaupun perusahaan dalam keadaan baik atau buruk (Ardana dkk,2011). Loyalitas karyawan tidak selamanya akan bertahan dalam satu hotel. Melainkan karyawan dapat melihat dan menentukan jenjang karir nya sendiri dengan melihat potensi yang lebih besar dalam mengembangkan ilmu karyawan itu sendiri.

Menurut Hasibuan (2011:95), menyatakan “Kesetiaan dicerminkan oleh kesediaan karyawan dalam menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari beberapa orang yang tidak bertanggung jawab.” Usaha yang dapat di lakukan untuk mengoptimalkan pendapat dari Hasibuan yaitu dengan memberi apresiasi kepada karyawan dalam beberapa bentuk. Misalnya dengan adanya timbal Balik dari hotel seperti upah yang setara beban kerja yang di jalani nya dan dengan memberi apresiasi dalam hal pencapaian apapun yang di lakukan oleh karyawan hotel. Maka dari itu terciptalah suatu dimensi yang dapat mendorong karyawan untuk terus bertumbuh dalam hotel tersebut karena karyawan merasa di hargai dalam segala macam bentuk yang terjadi dalam pekerjaannya. Hotel membutuhkan sumber daya manusia sebagai asset yang selalu mendorong hotel untuk maju kedepan dan selalu ada disetiap hotel mengalami kesusahan.

Dalam memenuhi kebutuhan karyawan di suatu hotel dapat menaikkan loyalitas karyawan secara bertahap. Dengan cara melakukan tinjauan rutin. Seperti halnya (Luthans, 2006) mengemukakan disamping efek seseorang rekan, adanya imbas dari kepuasan pada pekerjaan, sebagaimana superior yang memperhatikan kesejahteraan pekerja, arahan yang di lakukan pada saat bekerja dalam bimbingan yang bertuju kepada munculnya rasa loyalitas.

Bedasarkan pengalaman mengunjungi Hotel Jayakarta Bandung, Bahwa mayoritas karyawan terlihat sudah senior dan hal ini yang memunculkan ketertarikan ingin menggali lebih dalam informasi mengenai karyawan-karyawan di hotel Jayakarta Bandung. Hasil wawancara yang didapat dari *Human Resources Management* hotel Jayakarta Bandung, Pekerja memiliki loyalitas yang tinggi karena lebih banyak staff yang menetap bekerja dengan periode waktu yang cukup lama di tempat bekerja. Berdasarkan kepada latar belakang tersebut, merasa tertarik melakukan penelitian di hotel jayakarta dengan mengambil projek akhir ini yang berjudul:

**“LOYALITAS KARYAWAN DI *THE JAYAKARTA BANDUNG SUITE*
HOTEL & RESORT”**

B. Fokus Penelitian

Bedasarkan uraian diatas, terdapat data yang ingin di bahas adalah fenomena Loyalitas karyawan di Hotel Jayakarta Bandung, sehingga membuat fokus penelitian dengan bagaimana loyalitas karyawan di hotel tsb di *The Jayakarta Bandung Suite Hotel & Resort*.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Formal

Tujuan dari penyusunan proyek akhir yaitu sebagai syarat kelulusan yang harus dipenuhi selama menempuh Pendidikan di STP NHI BANDUNG Diploma IV Administrasi Hotel, Jurusan Hospitaliti, Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

2. Tujuan Fungsional

Mengidentifikasi bagaimana proses loyalitas Karyawan di hotel Jayakarta Bandung.

D. Manfaat Penelitian

1. Menerapkan ilmu yang sudah di dapat selama menempuh Pendidikan di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung terhadap masalah yang ada di hotel.
2. Sebagai penilaian kritik dan saran kepada hotel Jayakarta dalam meningkatkan kinerja Hotel Jayakarta.