

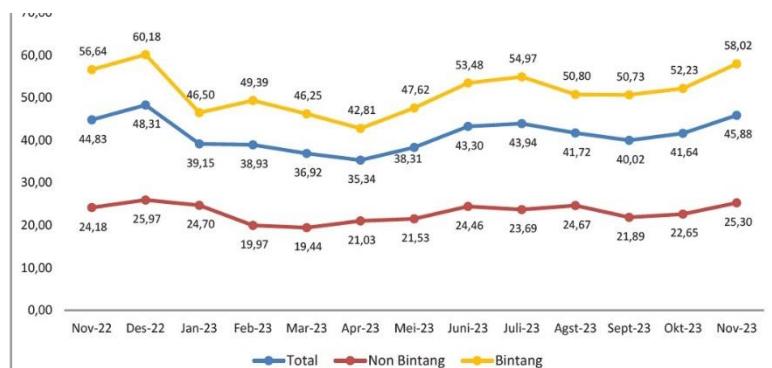
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Industri perhotelan di Bandung telah mengalami pertumbuhan yang signifikan. Hal ini didorong oleh promosi pariwisata yang intensif, pemulihan ekonomi yang stabil, dan peningkatan aksesibilitas ke kota ini. Namun, pertumbuhan ini juga membawa dampak persaingan yang semakin ketat antara hotel-hotel di Bandung. Kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilan sebuah hotel dalam menarik dan mempertahankan tamu. Hotel-hotel di Bandung dituntut untuk terus meningkatkan kualitas layanan mereka, mulai dari pemesanan online, layanan digital, hingga promosi melalui media sosial.

TABEL 1
TINGKAT PENGHUNIAN KAMAR HOTEL DI KOTA
BANDUNG



(Statistik, 2023)

Dikutip dari bandungkota.bps.go.id Tingkat Hunian Kamar Hotel Bintang dan Non-bintang di Jawa Barat pada November 2023 berada pada

45,88 persen, mengalami kenaikan 4,23 poin dari bulan sebelumnya, Oktober 2023, yang mencatatkan 41,64 persen. Hotel Bintang menunjukkan pertumbuhan sebesar 5,79 poin dari Oktober 2023 dan 1,38 poin dari November 2022. Sementara Tingkat Penghunian Kamar Hotel Non-bintang meningkat sebesar 2,65 poin dari Oktober 2023, yaitu dari 22,65 persen menjadi 25,30 persen. Dibandingkan dengan November 2022, Tingkat Penghunian Kamar Hotel Non-bintang naik 1,12 poin dari 24,18 persen ke 25,30 persen.

Untuk mencapai standar pelayanan optimal mempunyai dua faktor yang sangat mempengaruhi yaitu lingkungan kerja maupun motivasi karyawan. Lingkungan kerja yang optimal dengan kata lain nyaman akan menunjang keberlangsungan pelayanan yang optimal, De Java Hotel Bandung menerapkan dan membuat *training* karyawan mengenai peraturan dan pengenalan fasilitas hotel yang dilakukan pada awal ketika baru bergabung menjadi tim De Java Hotel Bandung atau disebut dengan masa *orientasi*. Serta, *Head Of Department* setiap bulannya rutin untuk meminta umpan balik setiap karyawan dan mendiskusikan apabila ada karyawan mempunyai suatu masalah dengan sesama karyawan atau dengan pekerjaan agar menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman, untuk faktor yang kedua yaitu karyawan yang memiliki motivasi tinggi akan lebih produktif, kreatif, dan berdedikasi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu. Namun, kondisi ekonomi yang tidak menentu belakangan ini menambah kompleksitas dalam mengelola industri hotel di Bandung. Banyak hotel yang menghadapi tantangan, seperti pemotongan anggaran atau

pengurangan jam kerja. Meski demikian, kesulitan ini juga dapat dijadikan peluang untuk meningkatkan motivasi karyawan. Melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan baru, seperti meningkatkan kebersihan atau memperdalam kemampuan dalam pelayanan berbasis teknologi, hotel dapat meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan kepuasan tamu. Selain itu, memberikan pengakuan dan apresiasi berdasarkan kontribusi karyawan juga bisa meningkatkan semangat kerja maupun motivasi setiap karyawan. Hal ini terkait dengan pendapat yang diutarakan oleh Ibu Niska selaku *Executive Secretary* yaitu sistem pengakuan dan penghargaan yang diimplementasikan di De Java Hotel Bandung dengan cara memberikan Jenjang karir dan peningkatan upah bagi karyawan yang menunjukkan kinerja terbaik.

Industri perhotelan adalah sektor yang menawarkan layanan penginapan melalui kamar-kamar di suatu Gedung, seringkali dengan tambahan pilihan makanan dan minuman, kegiatan hiburan, serta berbagai fasilitas lainnya, yang dijalankan setiap hari dengan tujuan memperoleh keuntungan (Iryani, 2018). Industri perhotelan dianggap sebagai sektor yang menguntungkan dan terus berkembang karena permintaan akan akomodasi yang selalu ada dari wisatawan yang mengunjungi suatu kota atau daerah. Dalam konteks ini, industri perhotelan memainkan peran penting dalam mendukung pertumbuhan sektor pariwisata secara keseluruhan. Seiring dengan meningkatnya mobilitas global dan minat masyarakat untuk melakukan perjalanan, permintaan akan layanan perhotelan juga meningkat. Hal ini mendorong pertumbuhan industri

perhotelan sebagai penyedia solusi akomodasi yang memadai bagi wisatawan, pebisnis, dan pelancong lainnya. Salah satu faktor kunci berjalannya sebuah industri perhotelan adanya (SDM) Sumber Daya Manusia yang menjadi faktor utama dalam kelancaran operasional industri perhotelan.

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses yang menyusun strategi perekrutan tenaga kerja, perawatan karyawan, pengembangan karyawan, pemberian imbalan, serta pengakhiran hubungan kerja melalui berbagai kegiatan manajerial, dengan tujuan untuk mencapai sasaran dan target yang diinginkan oleh organisasi (Soelistya et al., 2021). Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi pilar utama yang membedakan keberhasilan dan keunggulan suatu perusahaan dalam industri jika dibandingkan dengan pesaingnya. Dengan memprioritaskan pengembangan SDM yang berkualitas, perusahaan dapat menciptakan keunggulan tambahan yang dapat membedakan mereka dengan kompetitor. Selain itu, kehadiran motivasi kerja yang kuat di dalam organisasi dapat menjadi pendorong yang signifikan dalam membangun SDM yang tangguh. Dengan memperkuat motivasi kerja, baik melalui pengakuan, penghargaan, maupun kesempatan pengembangan karier, perusahaan dapat mendorong karyawan agar dapat mencapai potensi penuh yang dimiliki, dapat memperkuat dasar perusahaan untuk mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

Motivasi adalah faktor pendorong yang berasal dari dalam diri sendiri (*internal*) maupun dari luar (*eksternal*), yang memacu seseorang untuk bekerja dengan semangat dan kesungguhan saat melaksanakan

pekerjaan tertentu. Sementara motivasi kerja adalah energi yang mendorong seseorang untuk beraktivitas, baik itu berdasarkan dorongan internal maupun imbalan yang diterima, baik dalam bentuk uang maupun bentuk lain, yang bisa memengaruhi kualitas kerjanya, bergantung pada situasi dan keadaan yang dihadapinya (Soelistya et al., 2021). Pencapaian kinerja karyawan akan terhambat tanpa adanya motivasi internal. Kemampuan untuk memotivasi diri sendiri memiliki peran yang krusial untuk mencapai sasaran perusahaan atau organisasi.

Menurut Adhari (2021) menyatakan bahwa kinerja karyawan merupakan suatu kemampuan guna mencapai atau memperoleh persyaratan pekerjaan, contohnya apabila target kerja dapat ditempuh pada waktu yang tepat tidak melampaui batas yang sudah ditentukan sebelumnya sehingga memperoleh tujuan yang sesuai berlandaskan pada etika maupun moral perusahaan. Kinerja karyawan berlandaskan pada kemampuan perseorangan ketika menyelesaikan tugas yang diberikan, yang biasanya digunakan sebagai ukuran keberhasilan di perusahaan atau organisasi. Oleh karena itu, kinerja karyawan yang optimal bisa memberikan keuntungan bagi organisasi atau perusahaan. Ketika karyawan menunjukkan kinerja yang kompeten, hal ini akan tercermin dalam operasional perusahaan yang efektif. De Java Hotel Bandung merupakan salah satu contoh perusahaan yang menunjukkan pelayanan dan operasional yang baik.

De Java Hotel Bandung merupakan Hotel Bintang 4 (empat) di Kota Bandung yang terletak di Jl. Sukajadi No 148-150, Sukajadi, 40161 Bandung, Indonesia. Hotel ini dibangun pada tahun 2010, dan terletak di

lokasi yang strategis dengan jumlah kamar sebanyak 122 kamar. Dengan keberadaannya di lokasi yang strategis, De Java Hotel Bandung menjadi pilihan yang menarik bagi tamu yang ingin menginap. Hal tersebut diperkuat dengan ulasan tamu yang ada pada gambar 1 dan gambar 2,

GAMBAR 1

TINJAUAN KONSUMEN DE JAVA HOTEL BANDUNG

 **Rahmat** menulis ulasan 8 Jun
2 kontribusi

...



Testimoni

Staff ramah, makanan oke, lokasi strategis. Menginap disini selama 3 hari cukup menyenangkan dan dekat dengan pusat perbelanjaan PVJ jadi sangat memudahkan untuk belanja. Thx for Teh Cherryl for the hospitality  next time in here

Baca lebih sedikit ↗

Tanggal menginap: Juni 2024

Jenis trip: Bepergian untuk bisnis

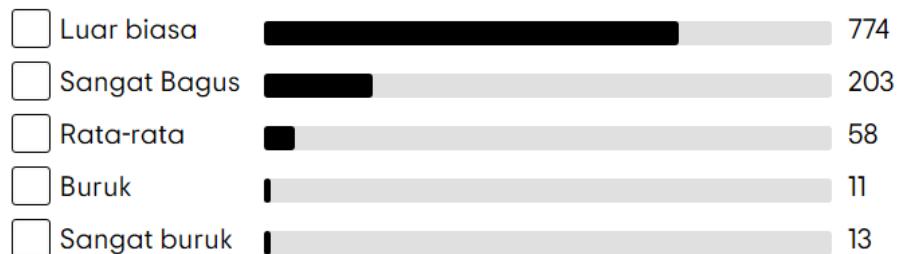
(Sumber : TripAdvisor, 2024)

GAMBAR 2

TINJAUAN KESELURUHAN DE JAVA HOTEL BANDUNG.

Ulasan

Peringkat dari wisatawan



(Sumber : TripAdvisor, 2024)

Berdasarkan ulasan tripadvisor pada gambar 1 dan gambar 2, dapat diartikan bahwa De Java Hotel Bandung memiliki lokasi strategis yang membuat pengunjung ingin mengunjungi De Java Hotel Bandung ketika berliburan ke Kota Bandung. Seiring dengan banyaknya tamu yang menginap maka diharapkan adanya pelayanan yang berkualitas dan kompeten dari karyawan De Java Hotel Bandung. Untuk mendapatkan pelayanan yang optimal maka dibutuhkan motivasi kerja yang kuat secara internal maupun eksternal dari De Java Hotel Bandung. Kualitas kinerja karyawan dapat dilihat dari tingkat kehadiran yang tinggi. Namun kenyataan berbanding terbalik dengan apa yang terjadi di De Java Hotel Bandung. Berikut ini adalah hasil data absensi karyawan di De Java Hotel Bandung dari bulan Oktober 2023 hingga Maret 2024.

TABEL 2
DATA KEHADIRAN PADA BULAN
OKTOBER 2023 – MARET 2024
DI DE JAVA HOTEL BANDUNG

No	Bulan	Jumlah karyawan	Jumlah Waktu Kerja	Total Keterlambatan	Presentase Keterlambatan	Total Kehadiran	Presentase Kehadiran
1	Oktober 2023	69	1869	51	2,43%	183	8,70%
2	November 2023	70	1972	62	2,83%	155	7,08%
3	Desember 2023	73	1898	91	4,24%	159	7,29%
4	Januari 2024	72	1967	120	5,48%	103	4,70%
5	Februari 2024	66	1780	45	2,30%	135	6,89%
6	Maret 2024	58	1871	96	4,60%	119	5,70%

Jumlah	408	11357	465	21,88%	854	40,36%
Rata-rata	68	1893	78	3,65%	142	6,73%

(Sumber: Human Resources Department, 2024)

Dapat diketahui dalam tabel 2 bahwa presentase kehadiran yang dimulai dari bulan Oktober 2022 yang mulanya 8,70% hingga Januari 2024 menjadi 4,20% mengalami penurunan dari tingkat persentase kehadiran, dan adanya kenaikan pada bulan Februari 2024 sebesar 6,89% kemudian penurunan kembali pada bulan Maret 2024 sebesar 5,70%, Berdasarkan data diatas dan hasil wawancara dengan *Executive Secretary* menyatakan bahwa penurunan dan kenaikan tingkat kehadiran dapat disebabkan oleh karyawan yang tidak bisa hadir seperti izin/alpha maupun sakit dengan tingkat persentase nya sekitar 1-2% dan untuk izin/alpha maupun sakit dapat digantikan dengan mengambil cuti karyawan tersebut atau mengganti jadwal baru. Menurut Edwin B.Flippo dalam (Gentari et al., 2017) Jika tingkat kehadiran mencapai 0 hingga 2 persen dianggap baik, 3 persen hingga 10 persen dianggap tinggi, dan di atas 10 persen dianggap tidak wajar, maka hal ini memerlukan perhatian serius dari pihak perusahaan.

Berdasarkan data presentase keterlambatan pada tabel 2, dapat dilihat data perbulan presentase keterlambatan di De Java Hotel Bandung dapat dikatakan meningkat dan cenderung tidak stabil. Dimulai pada bulan Oktober 2023 sebesar 2,43% hingga Januari 2024 sebesar 5,48% yang mengalami peningkatan, dan mengalami penurunan dimulai pada bulan hingga Februari 2024 sebanyak 2,30%. Namun kembali meningkat di bulan Maret 2024 sebanyak 4,60%. Dari data tersebut jumlah keterlambatan dapat disebabkan oleh perilaku karyawan yang kurang disiplin dalam mengatur

waktu. Hal ini sejalan dengan pendapat *Executive Secretary* yang menyebutkan bahwa masih banyaknya karyawan yang kurang disiplin dalam mengatur waktu dan apabila ada karyawan yang terlambat dalam bekerja akan dikenakan sanksi berupa tambahan jam kerja pada akhir jam kerjanya

Adapun faktor pendukung mengenai gaji karyawan di De Java Hotel Bandung pada tahun 2022 yang memotivasi karyawan agar meningkatkan kinerja. Berikut mengenai gaji karyawan di De Java Hotel Bandung akan dijelaskan pada tabel 3.

TABEL 3
GAJI KARYAWAN DE JAVA HOTEL BANDUNG

Jabatan/Posisi	Gaji
Senior Director of Sales	IDR 8.000.000
Front Office Manager	IDR 7.000.000
Executive Housekeeper	IDR 5.000.000
Duty Manager	IDR 3.530.000
IT Supervisor	IDR 4.000.000
Leader Engineering	IDR 3.390.582

Dilihat dari data diatas dapat diketahui bahwa tunjangan gaji karyawan di De Java Hotel Bandung di atas upah minum rata-rata daerah pada tahun 2022, gaji yang lebih tinggi seperti pada posisi Senior Director of Sales (IDR 8.000.000) dan Front Office Manager (IDR 7.000.000) dapat meningkatkan motivasi kerja dan kinerja karyawan, karena mereka merasa dihargai dan termotivasi untuk berkontribusi lebih banyak. Sebaliknya, posisi dengan gaji lebih rendah seperti Leader Engineering (IDR 3.390.582)

mungkin membutuhkan insentif tambahan untuk menjaga motivasi dan kinerja yang optimal.

Berdasarkan latar belakang diatas serta fenomena yang terjadi antara motivasi kerja dengan kinerja karyawan, penulis menduga bahwa tingginya tingkat ketidakhadiran dan keterlambatan di De Java Hotel Bandung terjadi karena adanya faktor lingkungan kerja yang kurang baik dan juga kurangnya sikap kedisiplinan karyawan di De Java Hotel Bandung. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk menggali lebih dalam mengenai motivasi kerja dan kinerja karyawan dengan mengangkat judul **“Pengaruh Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di De Java Hotel Bandung”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian mengenai motivasi kerja dan kinerja karyawan yang sudah diuraikan, maka dapat ditemukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana motivasi kerja karyawan di De Java Hotel Bandung?
2. Bagaimana kinerja karyawan di De Java Hotel Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di De Java Hotel Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penulis dalam melakukan penelitian proyek akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat motivasi kerja karyawan di De Java Hotel Bandung.
2. Untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan di De Java Hotel Bandung.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di De Java Hotel Bandung.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan evaluasi dalam meningkatkan pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan di industri perhotelan, terutama di De Java Hotel Bandung.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Industri

Dengan dilakukannya penelitian ini, penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi signifikan dalam upaya perusahaan untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas melalui peningkatan motivasi kerja karyawan.

b. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan penulis masa depan sebagai tambahan wawasan dan pengetahuan dalam mengembangkan studi mengenai motivasi kerja karyawan, khususnya dalam industri perhotelan.