

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Hotel adalah usaha penyedia akomodasi secara harian berupa kamar-kamar didalam 1 (satu) atau lebih bangunan yang dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan maupun fasilitas lainnya (Kemenparekraf, 2021). Menurut Soewarno (2021) hotel merupakan tempat yang menawarkan akomodasi, makanan dan minuman, serta layanan lainnya untuk disewakan kepada tamu maupun orang-orang yang ingin tinggal di suatu daerah selama sementara waktu. Untuk menciptakan pelayanan yang optimal, tentunya bukan hanya dari lengkapnya fasilitas yang dimiliki tetapi juga dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas sebagai komponen utama dari industri perhotelan.

Untuk menciptakan SDM yang berkualitas dibutuhkan pengelolaan sumber daya yang maksimal. Menurut Hasibuan (2019) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Untuk mencapai tujuan pengelolaan SDM yang efektif dan efisien ini, terdapat fungsi-fungsi MSDM yang perlu diimplementasikan dalam hotel. Seperti yang dijelaskan oleh Dessler (2015), yaitu :

1. Perencanaan

Merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan.

2. Rekrutmen dan Seleksi

Proses mencari dan menarik calon karyawan yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Proses rekrutmen penting untuk memastikan bahwa organisasi mendapat kandidat yang tepat dan mampu memberikan kontribusinya.

3. Pelatihan dan Pengembangan

Pelatihan dan pengembangan bertujuan untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan kompetensi karyawan.

4. Kompensasi dan Benefit

Kompensasi mencakup semua bentuk imbalan yang diterima karyawan sebagai hasil dari kontribusi mereka kepada organisasi.

5. Hubungan Karyawan

Hubungan karyawan mencakup pengelolaan hubungan antar individu di dalam organisasi, termasuk menangani konflik, menjaga komunikasi yang baik, dan memastikan seluruh karyawan mendapat perlakuan yang adil.

6. Keselamatan dan Kesehatan kerja

Keselamatan dan kesehatan kerja berkaitan dengan kondisi fisik dan fisiologis karyawan yang dipengaruhi oleh lingkungan kerja mereka.

Pelaksanaan dari fungsi-fungsi MSDM di atas merupakan tugas dan tanggung jawab dari Departemen Sumber Daya Manusia. Oleh karena itu, diperlukan motivasi kerja yang tinggi pada karyawan departemen SDM agar mereka dapat menjalankan tugasnya secara maksimal. Menurut Hasibuan dalam (Gusdianadi & Arifin, 2023), motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upaya nya untuk mencapai kepuasan.

Pendapat lain dikemukakan oleh Robbins et al. (2018), yakni motivasi sebagai bentuk atau proses yang menjelaskan tentang kesungguhan, ketekunan, serta arah seseorang untuk mengusahakan tujuan tertentu. Kesungguhan atau intensitas mempunyai hubungan terkait bagaimana kuatnya seseorang dalam berusaha. Namun, nilai intensitas tersebut belum tentu mampu menjadi tolak ukur untuk mendapatkan hasil atau prestasi kerja yang baik.

Robbins dalam (Sutedjo & Mangkunegara, 2013), menjelaskan terkait teori Herzberg yang merupakan dua faktor untuk memahami hubungan antara suatu karakteristik dalam pekerjaan dengan motivasi. Teori Herzberg sendiri merupakan faktor dimana seseorang dapat merasa puas dan tidak puas (*Dissatisfiers – Satisfiers*) atau faktor untuk membuat seseorang merasa sehat dan memotivasi seseorang (*Hygiene – Motivators*) Kemudian, diantaranya adalah 41 (satu) atau faktor ekstrinsik dan intrinsik (*Extrinsic – Intrinsic*). Menurut Herzberg dalam (Luthans, 2011), faktor intrinsik adalah suatu hal yang berasal dari dalam diri seseorang dan mampu menjadi pendorong untuk meningkatkan prestasinya. Sedangkan Faktor ekstrinsik adalah suatu hal yang mampu mendorong seseorang untuk meningkatkan prestasinya dimana sumber pendorong tersebut berasal dari luar dirinya, terutama dari organisasi tempat dia berada. Dalam konteks organisasi, motivasi yang tinggi dapat meningkatkan kinerja, loyalitas, serta keterlibatan karyawan dalam lingkungan kerja. Herzberg (1959) melalui teori dua faktor-nya juga menjelaskan bahwa motivasi dipengaruhi oleh faktor intrinsik (seperti pencapaian, pengakuan, dan tanggung jawab) serta faktor ekstrinsik (seperti kondisi kerja, hubungan interpersonal, dan supervisi). Penelitian oleh Sutrisno (2016) menunjukkan bahwa adanya dorongan motivasi yang tepat mampu meningkatkan

efektivitas kerja dan menciptakan suasana kerja yang lebih positif. Oleh karena itu, pemahaman terhadap motivasi kerja menjadi hal yang krusial, khususnya dalam lingkungan perhotelan yang menuntut tingkat profesionalisme dan pelayanan tinggi dari para karyawannya.

Melalui pemahaman teori Herzberg di atas, dapat disimpulkan bahwa motivasi yang bersumber dari dalam diri (intrinsik) maupun dari lingkungan luar (ekstrinsik) memiliki peran penting dalam membentuk kinerja yang baik. Menurut Priansa dalam (Mardiani & Widiyanto, 2021), kinerja adalah tingkat keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Karyawan yang memiliki motivasi tinggi cenderung lebih optimal dalam menjalankan tugas serta tanggung jawabnya, sehingga berdampak langsung pada hasil kinerja mereka.

Peneliti melakukan observasi lapangan dan menemukan beberapa penyebab masalah yang terjadi di departemen SDM, yakni selain hasil wawancara, observasi lapangan juga memperkuat temuan bahwa motivasi kerja karyawan di Departemen Sumber Daya Manusia Hotel Padma Bandung cenderung menurun. Tiga aspek dari dalam diri karyawan yang belum terpenuhi secara optimal meliputi rendahnya semangat untuk berprestasi, minimnya apresiasi atas pencapaian, dan terbatasnya kesempatan untuk terlibat dalam tanggung jawab atau pengambilan keputusan. Sementara itu, dari lingkungan kerja, penurunan motivasi juga dipengaruhi oleh hubungan kerja yang kurang terbuka, suasana kerja yang monoton dan kurang kondusif, serta arahan dari atasan yang belum mampu memberi dukungan secara penuh.

Berdasarkan fenomena-fenomena diatas, terjadi penurunan motivasi kerja di departemen SDM di Hotel Padma Bandung. Dengan demikian, judul yang tepat untuk penelitian ini adalah

**“MOTIVASI KERJA KARYAWAN PADA DEPARTEMEN
SUMBER DAYA MANUSIA DI HOTEL PADMA BANDUNG”**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan teori dan data yang telah disampaikan, diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana motivasi intrinsik pada karyawan departemen Sumber Daya Manusia di Hotel Padma Bandung?
2. Bagaimana motivasi ekstrinsik karyawan pada departemen Sumber Daya Manusia di Hotel Padma Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan secara spesifik untuk mengungkapkan informasi yang berhubungan dengan :

1. Untuk menganalisis motivasi intrinsik terhadap kinerja karyawan departemen Sumber Daya Manusia di Hotel Padma Bandung.
2. Untuk menganalisis dampak motivasi ekstrinsik terhadap kinerja karyawan departemen Sumber Daya Manusia di Hotel Padma Bandung.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam pemahaman mengenai motivasi intrinsik dan ekstrinsik serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan bagi hotel dan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Politeknik Pariwisata NHI Bandung

Penelitian ini dapat menjadi referensi ilmiah serta bahan pembelajaran khususnya dalam mata kuliah yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia, motivasi kerja, dan kinerja karyawan di industri perhotelan.

b. Bagi Hotel Padma Bandung

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi manajemen hotel dalam mengevaluasi kondisi motivasi karyawan dan merumuskan langkah-langkah yang tepat guna meningkatkan kinerja kerja karyawannya.