

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Sebagai salah satu penggerak ekonomi, sektor pariwisata memegang peranan penting dalam menghasilkan devisa negara, terlebih di negara Indonesia yang memiliki kekayaan sumber daya alam yang melimpah. Pertumbuhan aktivitas pariwisata secara signifikan dapat memacu percepatan ekonomi, khususnya bagi masyarakat di kawasan-kawasan tujuan wisata. Berdasarkan data yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik, (2023). Sektor pariwisata Indonesia mengalami perubahan yang cukup signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara meningkat secara signifikan, mencapai 5,47 juta kunjungan pada tahun 2022, dan terus menunjukkan tren positif hingga tahun 2024. Data terbaru BPS mencatat kunjungan wisatawan pada Januari-September 2024 mencapai 10,37 juta kunjungan. Selain itu, pergerakan wisatawan nusantara juga memiliki peran penting dalam menggerakkan sektor pariwisata domestik. Pariwisata bisa didefinisikan sebagai kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang maupun kelompok, kesuatu tempat atau daerah diluar lingkungan atau daerahnya dalam jangka waktu tertentu dengan tujuan untuk berekreasi, bisnis, atau tujuan khusus lainnya (Susilawati, 2016).

Hotel memiliki peranan yang cukup penting dalam industri pariwisata. Seperti yang dapat dilihat dari data kunjungan diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa semakin tinggi kunjungan wisatawan maka

semakin banyak juga kebutuhan tinggal seseorang. Salah satu definisi menyatakan bahwa hotel merupakan salah satu bidang usaha jasa pariwisata yang berfungsi sebagai sarana akomodasi bagi para wisatawan yang mengunjungi destinasi pariwisata (Ihsannudin *et al.*, 2022). Dalam konteks ini, hotel tidak hanya menyediakan tempat tinggal, tetapi juga memperhatikan kenyamanan dan pengalaman tamu selama mereka menginap. Industri perhotelan berfokus pada kenyamanan dan kepuasan tamu melalui pelayanan terbaik. Untuk memberikan layanan optimal, tidak hanya fasilitas lengkap yang dibutuhkan, tapi juga sumber daya manusia yang berkualitas sebagai kunci dari operasional yang sukses.

Departemen dihotel dibagi menjadi dua kelompok, yakni *Operations and Back Office*. *Operations*, merupakan beberapa departemen yang berhadapan atau berhubungan langsung dengan tamu. Seperti, *Front Office Department*, *Food and Beverage Department*, *Housekeeping Department*, dsb. Sedangkan *Back Office* merupakan beberapa department yang tidak berinteraksi langsung dengan tamu, tetapi merupakan komponen yang penting dan menunjang kelancaran oprasional dalam hal administratif dan manajerial. Departemen yang ada di bagian *Back Office* merupakan *Human Resources*, *Finance*, *Sales nd Marketing*, dsb.

Salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam industri perhotelan merupakan *Human resources department* karena sumber daya manusia merupakan aset penting bagi setiap perusahaan. *Human Resources Department* akan selalu melakukan berbagai upaya untuk dapat meningkatkan keterampilan, pengetahuan, kinerja dan kenyamanan karyawan. Salah satu

cara untuk meningkatkan kinerja dan kenyamanan karyawan adalah memastikan mereka memiliki hubungan yang baik dengan perusahaan.

Employee Engagement mencerminkan sejauh mana seseorang bersedia memberikan tenaga, perasaan, dan pemikiran mereka untuk pekerjaan. Hal ini menggambarkan komitmen dan kepedulian mereka terhadap pekerjaan yang sedang dijalankan. (Christian *et al.*, 2011). Sehingga dalam usaha mencapai suatu tujuan tersebut kedua belah pihak harus membangun hubungan yang baik satu sama lain. Ketika karyawan memiliki pengalaman positif di tempat kerja, mereka akan cenderung merasa terlibat dan terhubung dengan pekerjaan mereka. Rasa keterlibatan ini kemudian memotivasi mereka untuk bekerja lebih keras dan meningkatkan produktivitas mereka. Dengan kata lain, lingkungan kerja yang baik menumbuhkan motivasi dan kinerja yang lebih baik. (Mohanty dan Kulkarni, 2024). Dalam upaya membangun hubungan yang baik antara perusahaan dan pegawai, perusahaan harus memberikan pengalaman yang baik bagi pegawainya.

Menurut Gallup dalam Mohanty dan Kulkarni (2024) memaparkan bahwa pengalaman karyawan, mengidentifikasi elemen-elemen yang dapat diterapkan ke dalam beberapa tahapan siklus *employee life-cycle* yaitu ;

1. Attract

Membuat perusahaan semenarik mungkin dengan personal branding yang baik, sehingga menarik minat pelamar dengan karakteristik yang sesuai dengan di ekspektasikan.

2. Hiring

Mempekerjakan seseorang yang terlihat atau terukur potensialnya. Sehingga perusahaan dapat mengetahui seberapa besar kesempatan mereka berkembang di perusahaan tersebut, akankah seseorang tersebut dapat menjalin kerjasama yang baik bagi rekan kerja dan perusahaannya, seberapa berartikah pekerjaan tersebut bagi mereka, dan seberapa pentingkah perusahaan tersebut bagi mereka

3. OnBoard

Onboard stage merupakan salah satu tahap yang bisa di bilang krusial. Karena merupakan impresi pertama kita saat memasuki perusahaan baru. Ketika kita mau memulai sebuah pekerjaan di tempat yang baru tentunya kita ingin disambut dengan baik. Maka hal tersebut juga menjadi sebuah penentu apakah Kita sebagai *Employee* akan tinggal lebih lama, dan apakah Kita pekerjaan ini sesuai dengan ekspektasi kita ataupun tidak. Dalam *Onboard stage* juga *Employer* akan memberi tau bagaimana pekerjaan *Employee* akan berlangsung, bagaimana *culture* perusahaan tersebut, dan sebagai tahap “*warm up*” sebelum mereka memulai pekerjaan yang sesungguhnya.

4. Engage

Ketika kita mempekerjakan seseorang kita harus dapat membangun hubungan yang baik dengan mereka pula agar dapat menciptakan kondisi kerja yang nyaman dan baik yang tujuannya akan kembali pada kebaikan perusahaan guna mencapai tujuan dan goals yang sama. Ketika kita membangun hubungan yang baik dari pekerja, pekerja tersebut akan

merasakan rasa kepemilikan atau tanggung jawab atas kelangsungan suatu perusahaan yang akan menumbuhkan loyalitas dari pekerja tersebut tanpa kita minta.

5. *Develop*

Sebagai perusahaan yang sehat kita harus mampu menjadi wadah mereka untuk berkembang, dengan dukungan dari perusahaan pekerja dapat mengasah dan menambah kemampuan dan pengetahuan mereka di perusahaan tersebut. Selain itu hal tersebut dapat membuat hubungan antara *employer* dan *employee* semakin dekat karena *employee* akan merasa mereka di dukung dan kita juga akan mengetahui talenta mereka yang lain.

6. *Perform*

Ketika kita memberikan wadah untuk pekerja, secara tidak langsung kita juga akan melihat kepercayaan diri mereka karena mereka memperlihatkan sisi terbaik mereka dan akan memotivasi satu sama lain agar memberikan kontribusi yang sama atau bahkan yang lebih baik ketika mereka mampu mengekspresikan pekerjaannya sesuai dengan keinginan mereka.

7. *Depart*

Ketika seorang pekerja memutuskan keluar maupun pensiun, ada beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu saran dan kritik bagi perusahaan, karena dengan hal itu pula kita akan berkembang dan memperbaiki hal yang kurang baik dalam perusahaan.

Employee Onboarding adalah salah satu elemen penting dari pelatihan, program, dan prosedur formal dan informal yang dirancang untuk karyawan baru. Menurut Sharma & Stol, 2020; Bauer, 2010; Tarallo, 2021; Ibrahim et al., (2022) *Onboarding* memiliki peran penting dalam membentuk perilaku, mempercepat sosialisasi mereka di tempat kerja, meningkatkan kinerja dan keterampilan kerja mereka, meningkatkan kepuasan kerja, dan memastikan mereka tetap berada di perusahaan dalam jangka Panjang. Dapat disimpulkan bahwa *Onboarding Process* merupakan salah satu tahapan yang penting untuk membantu karyawan baru untuk membentuk perilaku, meningkatkan performa, meningkatkan kepuasan kerja, meningkatkan kompetensi karyawan agar mudah beradaptasi dengan perusahaan dan tentunya lingkungan kerja yang baru.

Pengalaman kerja karyawan merupakan hasil yang di peroleh dari seluruh interaksi antara karyawan dan perusahaan dari interaksi pertama ia di hubungi oleh perusahaan untuk bekerja hingga interaksi akhir dia setelah keluar dari perusahaan tersebut. Pengalaman ini memberikan andil pada peningkatan keterlibatan dan produktivitas karyawan yang lebih tinggi. Menurut McKelvey & Frank (2018). Penerapan pemetaan perjalanan dan strategi orientasi karyawan meningkatkan pengalaman orientasi karyawan secara keseluruhan, memastikan transisi yang lebih lancar dan menarik ke dalam perusahaan.

Setelah melakukan observasi, peneliti menemukan bahwa proses *Onboarding* di anggap membantu karyawan baru untuk beradaptasi dan memberikan pengenalan awal pada karyawan baru. Penelitian oleh Gartner

menunjukkan bahwa memberikan karyawan pengalaman karyawan yang positif berkontribusi pada peningkatan keterlibatan dan produktivitas karyawan terhadap nilai proposisi karyawan sebesar 15 persen, sehingga membuat mereka lebih produktif. Peningkatan keterlibatan karyawan ini didorong oleh fleksibilitas yang lebih besar bagi karyawan serta pendekatan terhadap pertumbuhan karier dalam mengelola siklus hidup karyawan (Chillakuri & Attili, 2022).

Menurut Gallup (2013), karyawan yang tidak terlibat atau secara aktif tidak terlibat menyebabkan kerugian produktivitas global sebesar \$7,8 triliun. Angka ini setara dengan 11 persen dari PDB global. Strategi terpenting untuk mengendalikan biaya ini terletak pada pengembangan keterlibatan karyawan di setiap tahap dari siklus hidup karyawan.

Menurut Kondić & Starc (2023), Pengaruh faktor keterlibatan pada karyawan dalam organisasi kerja menghasilkan karyawan yang lebih berkomitmen dan berkualitas tinggi, mengurangi tingkat ketidakhadiran, meningkatkan kepuasan karyawan, dan meningkatkan dedikasi di berbagai aspek. Dampak faktor *engagement* terhadap karyawan dalam organisasi kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja dan kesejahteraan karyawan. Karyawan yang lebih terlibat cenderung memberikan pelayanan yang lebih berkualitas karena mereka merasa lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaan mereka. Selain itu, tingkat absensi yang lebih rendah juga menjadi indikator penting, di mana keterlibatan yang tinggi mengurangi kecenderungan karyawan untuk tidak hadir karena mereka merasa lebih terhubung dengan organisasi. Kepuasan kerja yang tinggi merupakan hasil

lain dari keterlibatan yang baik, karena karyawan merasa dihargai dan memiliki peran dalam pengambilan keputusan, sehingga meningkatkan motivasi dan moral kerja. Lebih lanjut, keterlibatan mendorong karyawan untuk memberikan upaya yang lebih besar dalam berbagai aspek pekerjaan, termasuk kreativitas, produktivitas, dan kolaborasi dengan rekan kerja. Dengan demikian, meningkatkan faktor keterlibatan karyawan tidak hanya bermanfaat bagi individu dalam hal kepuasan dan kesejahteraan, tetapi juga bagi organisasi secara keseluruhan, karena menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif, produktif, dan berkelanjutan.

TABEL 1
JUMLAH KARYAWAN HOTEL THE WESTIN JAKARTA

JUMLAH KARYAWAN HOTEL THE WESTIN JAKARTA
(PER MARET 2025)

Department	Jumlah Karyawan
Engineering	18
Executive Office	2
Finance	12
Food and Beverages	60
Front Office	37
Housekeeping	18
Human Resources	4
IT	2
Kitchen	71
Loss Prevention	17
Rooms	2
Sales & Marketing	22
Spa	8
Stewarding	5
Total Karyawan	278

Sumber : HRD Hotel The Westin Jakarta

Hotel The Westin Jakarta merupakan hotel berbintang 5 yang berada di lokasi yang cukup strategis karena merupakan pusat perkantoran yang terletak di selatan Kota Jakarta. Hotel The Westin Jakarta memiliki 255 kamar yang terletak di lantai 50 hingga 69 dengan fasilitas restoran, bar, spa, kolam renang, *gym*, meeting room dan ballroom dengan pemandangan 360° Kota

Jakarta. Hotel The Westin Jakarta memiliki 278 karyawan. Dengan detail berikut:

Setelah peneliti melakukan observasi penulis mendapatkan data awal sebagai berikut,

TABEL 2
DATA ABSENSI KARYAWAN THE WESTIN JAKARTA
PERIODE NOVEMBER – MARET 2024

Bulan	Total Working Days	Actual Total Presence	Actual Total Presence (%)	Total Absence (%)
November	1679	1671	99,52%	0,48%
Desember	5697	5410	94,96%	5,04%
Januari	5353	5298	98,97%	1,03%
Februari	5483	5113	93,25%	6,75%
Maret	3896	3690	94,71%	5,29%

Sumber : Data Olahan Penulis, 2025

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti dapat diketahui bahwa terdapat fluktuasi yang cukup signifikan pada absensi pada periode di bulan Desember hingga Maret 2025. Salah satu faktor yang menyebabkan presentase absen yang tinggi salah satunya adalah *employee engagement* yang kurang atau minim. Menurut Aqil (2024), apabila perusahaan memiliki *Employee Engagement* yang baik maka karyawan akan memiliki loyalitas, absensi, kinerja dan kualitas kerja yang lebih baik dan tinggi.

GAMBAR 1
SURVEY KEPUASAN KARYAWAN THE WESTIN JAKARTA



Sumber : Data Olahan Penulis, 2025

Meskipun hasil survei kepuasan karyawan tahun 2024 menunjukkan skor yang sangat baik, terdapat fenomena yang cukup janggal, yaitu tingkat *absentism* yang masih terjadi. Pihak Manajemen hotel The Westin Jakarta mengindikasikan adanya perbedaan antara persepsi karyawan terhadap budaya perusahaan dan hubungan yang jelas antara karyawan dan perusahaan. *Onboarding* yang tidak dijalankan dengan baik dapat menghambat proses adaptasi, menurunkan rasa memiliki terhadap perusahaan, dan pada akhirnya melemahkan *employee engagement* yang seharusnya menjadi fondasi utama dari retensi dan kedisiplinan kerja. Maka dari berdasarkan fenomena yang terjadi serta teori yang sudah dicantumkan guna ditujukan untuk menganalisa pelaksanaan proses *onboarding* yang berdampak pada *Employee Engagement* di hotel The Westin Jakarta. Maka judul yang tepat untuk melakukan penelitian ini adalah “ANALISA DAMPAK PROSES *ONBOARDING* TERHADAP *EMPLOYEE ENGAGEMENT* DI HOTEL THE WESTIN JAKARTA.” Penelitian ini

menggunakan pendekatan *mixed method* dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dan asosiatif.

B. Fokus Penelitian

Berdasar atas teori dan data yang sudah terlampir, tersusun rumusan masalah terdapat hal – hal yang akan dibahas terkait fenomena *Onboarding* process yang mempengaruhi *employee engagement* di hotel The Westin Jakarta, sehingga rumusan masalah yang didapatkan yaitu :

1. Bagaimana proses *Onboarding* diterapkan di Hotel The Westin Jakarta?
2. Bagaimana faktor-faktor tertentu dapat memengaruhi proses *onboarding* di Hotel The Westin Jakarta?
3. Bagaimana berbagai faktor dapat memengaruhi tingkat *employee engagement* di Hotel The Westin Jakarta?
4. Seberapa besar pengaruh proses *onboarding* terhadap *employee engagement* di Hotel The Westin Jakarta?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan khusus yang memiliki kaitan dengan tujuan berikut guna :

1. Mengidentifikasi proses *Onboarding* yang diterapkan Di Hotel The Westin Jakarta.
2. Mengidentifikasi faktor - faktor yang dapat mempengaruhi proses *Onboarding* di hotel The Westin Jakarta

3. Mengidentifikasi faktor apa saja yang dapat mempengaruhi *Employee Engagement* di hotel The Westin Jakarta
4. Menganalisis dampak proses *Onboarding* Terhadap *Employee Engagement* Di Hotel The Westin Jakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

a. Bagi Penulis

Melalui penelitian ini Penulis berharap dapat memberikan pemahaman atau wawasan yang mendalam terhadap teori – teori yang digunakan guna mengidentifikasi masalah yang bersangkutan dengan topik yang Penulis angkat

b. Bagi Pembaca

Penulis berharap Penelitian ini dapat memberikan informasi, wawasan dan sebagai referensi bacaan bagi Pembaca terkait topik yang Penulis angkat.

2. Secara Praktis

a. Bagi Penulis

Melalui penelitian ini penulis dapat menuangkan wawasan dari hasil pembelajaran yang telah di dapat baik dari akademisi selama kuliah maupun dari industri dalam rangka menyelesaikan program D4.

b. Bagi Akademis

Melalui penelitian ini penulis berharap dapat memberikan referensi dan contoh dari emplementasi topik yang terkait pengelolaan Sumber Daya Manusia.

c. Bagi Industri

Melalui penelitian ini penulis berharap dapat membantu memberikan sarana evaluasi dan saran dalam upaya *memaksimalkan proses on boarding dan employee engagement* di hotel The Westin Jakarta.