

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu sektor industri yang memiliki pertumbuhan yang cepat serta merupakan penyumbang devisa bagi negara yaitu pariwisata. Pariwisata Indonesia terbilang cukup maju serta unggul, karena Indonesia sendiri memiliki keanekaragaman adat dan budaya serta banyak destinasi yang dapat dijadikan sebagai daya tarik pariwisata. Salah satu destinasi pariwisata unggulan di Indonesia adalah Kota Bandung.

Kota Bandung merupakan destinasi wisata unggulan yang berada di Provinsi Jawa Barat. Berkembangnya pariwisata Kota Bandung diuntungkan dari ketersediaan dan keanekaragaman produk pariwisata, yaitu: pengetahuan, sejarah, kuliner, budaya, heritage, belanja dan lain-lain. Dengan banyaknya objek dari pariwisata di Kota Bandung, tentu saja di dalamnya terdapat bisnis yang mampu menunjang keberlangsungan kegiatan pariwisata, salah satunya adalah Hotel.

Dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif 2013 tentang Standar Usaha Hotel, menjelaskan bahwa Hotel merupakan bisnis yang menyediakan kamar-kamar di dalam sebuah bangunan, serta dilengkapi jasa lainnya seperti: restoran, kegiatan hiburan serta fasilitas lain yang memiliki tujuan untuk mendapatkan keuntungan. Jumlah hotel yang ada di Kota Bandung pun cukup banyak terbukti dengan data dari dinas Kebudayaan dan pariwisata mengenai jumlah hotel yang ada di Kota Bandung

TABEL 1
JUMLAH HOTEL DAN KAMAR DILIHAT DARI KLASIFIKASI DI
KOTA BANDUNG TAHUN 2018

NO	KLASIFIKASI	JUMLAH	JUMLAH KAMAR
1	Non Bintang	218	6041
2	Bintang 1	10	382
3	Bintang 2	25	1500
4	Bintang 3	42	3507
5	Bintang 4	32	3651
6	Bintang 5	18	2464
Jumlah		345	17545

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata dalam data BPS.

Data tersebut menyajikan jumlah hotel yang ada di Kota Bandung menurut klasifikasi nya, dengan banyaknya jumlah penginapan yang ada di Kota Bandung sendiri dapat memberikan pilihan bagi para wisatawan yang ada untuk menginap sesuai dengan keinginan dan *budget* dari wisatawan itu sendiri. Sumber daya Manusia merupakan faktor yang mempengaruhi keberhasilan operasional dari sebuah bisnis hotel dalam memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap para tamu.

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aspek kunci dalam keberhasilan perusahaan untuk mencapai tujuan dan harapan yang diinginkan. Zainal (2004) berpendapat bahwa sumber daya manusia merupakan orang-orang yang siap, mau dan mampu untuk kontribusi dalam pencapaian tujuan organisasi. Selain itu, SDM merupakan salah satu elemen *input* yang bersama-sama dengan elemen lainnya seperti modal, material, mesin dan metode/teknologi ditransformasikan menjadi *output* berupa barang atau jasa . Sesuai dengan pernyataan dari teori tersebut maka

peneliti menyimpulkan bahwa SDM merupakan aspek penting pada sebuah perusahaan yang berkesinambungan dengan unsur lain yang ada.

Namun untuk mencapai keinginan yang diharapkan oleh perusahaan serta memaksimalkan kinerja dari setiap SDM yang ada di perusahaan tersebut, perusahaan perlu melakukan pengelolaan SDM dengan benar. Manajemen SDM sangat penting bagi perusahaan untuk mengelola, mengatur, serta memanfaatkan karyawan agar dapat beroperasi secara efektif untuk mencapai tujuan perusahaan. Untuk mencapai keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan tuntutan perusahaan maka SDM itu sendiri perlu dikelola secara profesional karena keseimbangan merupakan kunci agar perusahaan dapat berkembang dengan baik.

Tanpa adanya sekelompok karyawan yang memiliki keahlian, kompetensi serta loyalitas yang tinggi, produktivitas dan laba perusahaan tentu saja tidak akan berjalan dengan baik. Oleh karena itu MSDM hadir untuk mengatur tenaga kerja tersebut, sehingga tujuan yang diharapkan oleh perusahaan dapat dicapai dengan maksimal. Menurut Hasibuan (2017) manajemen Sumber Daya Manusia didefinisikan sebagai Ilmu dan seni dalam mengelola hubungan dan peranan karyawan untuk membantu secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Dari definisi manajemen sumber daya manusia yang diungkapkan di atas dapat diartikan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni yang mengatur pengelolaan unsur manusia dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan bersama.

Dalam pengelolaan MSDM aspek yang perlu diperhatikan adalah upaya dalam meningkatkan kinerja dari para karyawan serta memperhatikan aspek yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Menurut Hasibuan (2017) Hal yang

menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia untuk lebih aktif guna memperoleh hasil yang terbaik merupakan motivasi.

Dalam hal ini motivasi erat kaitannya dengan dengan kepuasan kerja, hal ini dijelaskan pada teori motivasi yang terdapat dua faktor dikemukakan oleh Herzberg dalam Suparyadi (2015:423) hubungan seorang individu dengan pekerjaannya merupakan suatu hubungan dasar dan bahwa sikapnya terhadap kerja dapat sangat menentukan sukses atau tidaknya individu. Faktor-faktor yang menjadi penyebab terjadinya kepuasan dan ketidakpuasan itu berbeda, faktor penyebab terjadinya kepuasan itu bersifat intrinsik dan faktor yang menyebabkan ketidakpuasan adalah ekstrinsik.

Berdasarkan teori Herzberg peneliti menyimpulkan bahwa terdapat dua faktor yang berpengaruh terhadap motivasi kerja seseorang, yang pertama adalah faktor intrinsik (*motivators*) ,merupakan faktor yang secara langsung bergandengan dengan isi pekerjaan (*Job Content*) dalam faktor intrinsik terdiri dari prestasi, tantangan kerja, penghargaan, tanggung jawab, nilai pekerjaan, dan peluang untuk promosi. Faktor ini lebih mendorong karyawan untuk mencapai kepuasan. Yang kedua adalah faktor ekstrinsik (*hygiene*) yang menyebabkan ketidakpuasan, terdiri dari pembatasan kebijakan dan prosedur manajemen, pengawasan, gaji, kondisi pekerjaan, hubungan dengan manajemen, status dan lingkungan kerja. Faktor ini lebih menciptakan kondisi untuk mencegah ketidakpuasan karyawan.

Arion Swiss-Belhotel merupakan hotel bintang 4 yang berada di jantung kota Bandung. Merupakan hotel yang sudah berdiri sejak tahun 2005 yang dimana hotel tersebut sudah 16 tahun beroperasi. Berdasarkan prasurvey yang

dilakukan oleh peneliti dan pada saat peneliti melaksanakan orientasi kerja di hotel tersebut, peneliti melihat kurangnya semangat motivasi kerja para karyawan yang ada, apabila dikaitkan dengan teori yang peneliti ambil kurangnya faktor intrinsik yaitu penghargaan dan peluang untuk promosi, pada perusahaan tersebut masih kurangnya pemberian apresiasi kepada karyawan yang telah memberikan kinerjanya secara maksimal, *seperti employee of the month* dan *employee of the year*, selain itu peluang promosi yang ada di hotel tersebut pun terbilang cukup rendah, yang ada pegawai dialih tugaskan untuk membantu departemen lain dikarenakan pada departemen tersebut terdapat kekosongan posisi kerja, hal tersebut diakui oleh beberapa karyawan dan dinilai tidak cukup efektif karena akan membuat penumpukan pekerjaan di departemen asal dari pegawai yang dimintakan bantuan. Untuk kesenjangan teori dan dilapangan pada faktor ekstinsik yaitu gaji dan lingkungan pekerjaan, pada perusahaan yang peneliti teliti, karyawan merasa kurang memadainya fasilitas pendukung yang mampu untuk memudahkan pekerjaan serta untuk gaji sendiri, karyawan mengeluhkan bahwa pemberian gaji yang tidak tepat waktu.

Berdasarkan paparan di atas penulis menduga bahwa hal-hal tersebut membuat karyawan kehilangan motivasi kerja, serta peneliti menduga karna hilangnya motivasi kerja tersebut membuat karyawan memutuskan untuk *resign*, hal tersebut pun terbukti dengan data tingkat *turnover* karyawan yang mengalami kenaikan pada tahun 2019-2020.

TABEL 2
TINGKAT *TURNOVER* KARYAWAN 2019-2020

YEAR	JUMLAH KARYAWAN		JUMLAH KARYAWAN <i>NEW HIRE</i>	JUMLAH KARYAWAN <i>RESIGN</i>	TINGKAT <i>TURNOVER</i>
	AWAL TAHUN	AKHIR TAHUN			
2019	76	73	12	17	5,7%
2020	71	57	11	24	9,4%

Sumber: Olahan Peneliti dari Dokumen HRD Arion Swiss-Belhotel Bandung

Turnover rate Pada tahun 2019 sebesar 5,7% sedangkan *Turnover rate* pada tahun 2020 sebesar 9,4% sehingga dapat diartikan bahwa lebih banyak karyawan yang *resign* di tahun 2020.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Motivasi Kerja Karyawan di Arion Swiss-Belhotel Bandung**”

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang, fokus dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah motivasi intrinsik (*motivators*) karyawan Arion Swiss-Belhotel Bandung?
2. Bagaimanakah motivasi ekstrinsik (*hygiene*) karyawan Arion Swiss-Belhotel Bandun

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, adapun tujuan dari penelitian tersebut yaitu :

1. Mengetahui lebih spesifik mengenai motivasi kerja karyawan yang dilakukan dalam perusahaan dengan dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor intrinsik (*motivators*) dan faktor ekstrinsik (*hygiene*).

D. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah mengetahui lebih spesifik mengenai motivasi kerja karyawan yang dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor intrinsik (*motivators*) dan faktor ekstrinsik (*Hygiene*) di Arion Swiss-Belhotel Bandung. Dengan demikian peneliti hanya meneliti mengenai motivasi yang dipengaruhi oleh dua faktor tersebut.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan serta ilmu terhadap peneliti serta menjadi wadah bagi peneliti untuk mengembangkan keahlian pada bidang yang sedang diteliti.

2. Manfaat bagi Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi dan masukan terhadap perusahaan khususnya dibidang perhotelan untuk menjaga motivasi karyawan yang ada.

3. Manfaat bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai referensi mengenai topik terkait yang selanjutnya penelitian ini dapat dikembangkan oleh pembaca yang akan melakukan penelitian pada bidang yang sama dan dapat dijadikan sebagai bahan pembandingan.