

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata di Indonesia telah menjadi sektor strategis dalam sistem perekonomian nasional yang memberikan kontribusi besar terhadap pendapatan negara. Sebagai sektor strategis nasional, pariwisata mempunyai efek pengganda yang ditimbulkan dari aktifitas pariwisata baik yang sifatnya langsung berupa penyerapan tenaga kerja disektor pariwisata maupun dampak tidak langsung berupa berkembangnya kegiatan ekonomi pendukung pariwisata seperti penginapan, rumah makan, jasa penukaran uang dan lain lain. Bidang industri yang sangat erat hubungannya dengan pariwisata adalah industri perhotelan dan akomodasi lainnya. Industri perhotelan merupakan bagian dari pariwisata yang tidak dapat dipisahkan. Tanpa kegiatan kepariwisataan, usaha perhotelan akan lumpuh. Sebaliknya pariwisata tanpa sarana akomodasi merupakan suatu hal yang tidak mungkin. Akomodasi merupakan salah satu sarana pokok

Perkembangan dunia usaha dalam sektor jasa berlangsung dengan cukup pesat, semua perusahaan yang bergerak dalam sektor ini berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas dan kinerja perusahaan, agar tetap diminati oleh para konsumen dan mampu bersaing baik dengan perusahaan lain tanpa ada batasan sedikitpun. Di Indonesia banyak sekali kota dan tempat yang sering dikunjungi oleh wisatawan, baik lokal maupun turis mancanegara. Salah satu kota di Indonesia yang sering dikunjungi

oleh wisatawan khususnya wisatawan Asia adalah Kota Bandung. Masyarakat saat ini menghabiskan waktu akhir pekan dengan berlibur, salah satunya dengan mengunjungi Kota Bandung, karena Kota Bandung memiliki tempat wisata yang digemari baik oleh wisatawan lokal maupun mancanegara. Wisatawan yang datang ke Kota Bandung tidak hanya menikmati objek wisata saja dan biasanya pasti membutuhkan tempat untuk menginap di suatu hotel ataupun lainnya. Hal ini menjadi kesempatan bagi pelaku industri di bidang jasa, salah satunya Industri perhotelan.

Hotel merupakan tempat menginap yang terdiri atas beberapa atau banyak kamar yang disewakan kepada masyarakat umum untuk waktu-waktu tertentu serta menyediakan makanan dan minuman untuk para tamunya (Hurdawaty et al, 2018).

Pengusaha jasa hotel di Kota Bandung semakin bertambah dan saling berkompetisi dalam upaya menarik perhatian konsumen agar memilih menginap di hotel-hotel mereka yang menyediakan fasilitas dan layanan terbaik. Hal ini terjadi karena pariwisata di Kota Bandung memiliki daya tarik yang kuat bagi wisatawan, baik domestik maupun mancanegara, yang mengunjungi kota tersebut untuk lebih dari satu hari dan membutuhkan akomodasi hotel sementara selama tinggal di sana. Permintaan terhadap jasa hotel meningkat sebagai akibat dari fenomena tersebut.

Salah satu grup hotel di Indonesia yang memiliki reputasi baik dengan bintang tiga di Kota Bandung adalah Santika Indonesia Hotels & Resorts. Grup hotel ini dikelola oleh PT. Grahawita Santika, sebuah unit bisnis dari Kelompok Kompas Gramedia. PT. Grahawita Santika didirikan pada tahun 1981 dan mulai

beroperasi dengan membeli, membangun, dan merenovasi hotel yang kemudian menjadi Hotel Santika Kota Bandung. Sejak itu, Santika Indonesia Hotels & Resorts terus berkembang dan kini memiliki lebih dari 40 hotel yang tersebar di seluruh Indonesia. Salah satu keunggulan yang dimiliki oleh Santika Indonesia Hotels & Resorts adalah memberikan keramahan khas Indonesia di setiap kota dengan memperhatikan tradisi lokal dalam setiap detail kamar, kolam renang, dan lounge. Sejak tahun 2006, Santika Indonesia Hotels & Resorts telah mengubah strateginya berdasarkan segmentasi pasar dengan membagi beberapa merek, antara lain The Royal Collection, Hotel Santika Kota Bandung Premiere, Hotel Santika Kota Bandung, dan Amaris Hotel. Perkembangan bisnis di sektor pariwisata menunjukkan tingginya persaingan di industri ini. Oleh karena itu, Hotel Santika Kota Bandung harus memiliki keunggulan yang kuat untuk dapat bertahan dalam persaingan yang semakin kompetitif. Peran manusia sangat penting dalam menciptakan perubahan positif di Hotel Santika Kota Bandung. Oleh karena itu, diperlukan sumber daya manusia (SDM) yang dapat dipercaya dan diorganisir dengan baik untuk mencapai tujuan tersebut.

Sumber daya manusia atau sering disebut dengan tenaga kerja memiliki peranan penting dalam mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Hubungan antara perusahaan dan karyawannya adalah hubungan yang saling bergantung dan menguntungkan. Sumber daya manusia (SDM) adalah pekerja yang efektif yang berfungsi sebagai mesin penggerak organisasi, baik di institusi maupun bisnis (Wulantika et al,2023).

Sumber daya manusia yang memiliki keunggulan dan professional dibutuhkan perusahaan untuk bertahan seperti itu. Manusia sebagai sumber daya di dalam suatu organisasi memiliki persepsi, kepribadian dan pengalaman hidup yang unik, latar belakang budaya, kemampuan belajar dan menangani tanggung jawab, sikap keyakinan dan tingkat aspirasi yang berbeda (Rizaldi, 2021).

Upaya untuk mewujudkan kepuasan kerja yang baik dapat dipenuhi dengan memberikan motivasi yang dapat memberikan dorongan untuk karyawan dalam bekerja. Dengan cara tersebut diharapkan dapat meningkatkan hasil pekerjaan dan memaksimalkan kinerja dari setiap karyawan. Kinerja yang baik merupakan hal yang sangat diinginkan oleh perusahaan, setiap perusahaan menginginkan kinerja yang terus meningkatkan dalam setiap waktunya. Motivasi sangat penting meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Menurut Hasibuan dalam Sembiring et al (2021) motivasi adalah suatu perangsang keinginan (*want*) dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang yang berarti dorongan atau yang menggerakkan.

Faktor berikutnya yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitaran para pekerja yang dapat mempengaruhi karyawan dalam menjalankan tugas yang diterima. Lingkungan kerja adalah salah satu yang penting dalam sumber daya manusia. Sebagaimana ditunjukkan oleh Budiarti (2020) mencirikan bahwa tempat kerja direncanakan sedemikian rupa sehingga membuat hubungan yang berfungsi yang mengikat pekerja dengan iklim. Salah satu pekerjaan penting yang harus digarisbawahi oleh suatu perusahaan untuk mencapai tujuannya adalah untuk

membangun lingkungan kerja yang sebenarnya dan lingkungan kerja yang tidak aktual (Narimawati, 2021).

Ketika sumber daya manusia yang ada dikendalikan dan diatur dengan baik, Karyawan mampu berfungsi secara produktif, efektif, dan efisien agar dapat mewujudkan tujuan perusahaan. Oleh sebab itu, mengelola sumber daya manusia harus secara baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan pada perusahaan. Karena berkembang atau tidaknya sebuah perusahaan sangat tergantung pada faktor personal antar karyawannya. Dalam sebuah perusahaan maupun organisasi tidak akan terlepas dari peran karyawan sebagai sumber daya manusia yang merupakan pemegang kunci dalam menentukan perkembangan suatu perusahaan. Tujuan perusahaan akan cepat tercapai jika adanya pengelolaan terhadap sumber daya manusia sehingga terbentuknya karyawan yang unggul. Karyawan yang unggul tentunya dapat mengatur sikap atau emosional terhadap pekerjaan yang dilakukan yang mengarah kepada kemaksimalan dalam bekerja, menurut Affandi et al (2021) Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, motivasi kerja karyawan, dan lingkungan kerja yang mendukung. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. Kepuasan kerja yang tinggi akan berbanding lurus dengan hasil dalam perkembangan suatu perusahaan. Sedangkan, kurangnya kepuasan kerja akan berdampak buruk pada perkembangan perusahaan.

Kepuasan kerja karyawan dapat dilihat salah satunya dengan kehadiran karyawan dalam melaksanakan tugasnya pada Hotel Santika Kota Bandung Kota

Bandung, Adapun data kehadiran absensi karyawan Hotel Santika Kota Bandung Kota Bandung pada Bulan Februari 2023 sampai dengan April 2023 yang dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1
Data Kehadiran Absensi karyawan Februari 2023 - April 2023

NO	Bulan	Jumlah Karyawan	Keterangan Absen				Jumlah	Persentase
			Sakit	Cuti	Izin	Tanpa Keterangan		
1	Februari	48	8	4	4	-	16	28,6%
2	Maret	48	12	7	2	-	21	37,5%
3	April	48	9	3	2	-	14	25%

Sumber: Diolah oleh Peneliti 2023

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan absensi kehadiran karyawan Hotel Santika Kota Bandung Kota Bandung terlihat pada bulan Maret 2023 berjumlah 37,5%. Hal ini disebabkan oleh adanya karyawan yang sakit berhari-hari, terdapat karyawan yang mengambil cuti sebanyak 7 orang dan karyawan izin sebanyak 2 orang, maka pihak Hotel Santika Kota Bandung Kota Bandung diperlukan untuk memantau kehadiran karyawan, karena hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dan mempengaruhi target yang dapat dicapai perusahaan menurun. maka penulis melakukan survey awal sebagai informasi awal terhadap 20 karyawan Hotel Santika Kota Bandung yang dipilih secara acak. Untuk mengetahui bagaimana pra-masalah yang terjadi di dalam perusahaan dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1.2
Kuesioner survey awal Kepuasan Kerja

No	Pertanyaan	Jawaban			
		Ya	Persentase	Tidak	Persentase
	pekerjaan				

No	Pertanyaan	Jawaban			
		Ya	Persentase	Tidak	Persentase
1	Apakah Saya ditempatkan sesuai dengan kemampuan yang saya miliki	6	30%	14	70%
Gaji					
2	Apakah Gaji yang saya terima sebanding dengan tugas yang saya kerjakan setiap bulan	17	85%	3	15%
Promosi					
3	Apakah ada kesempatan promosi yang besar yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan	13	65%	7	35%
Pengawas					
4	Apakah Pengawasan yang dilakukan oleh atasan saya selama ini sangat ketat	17	85%	3	15%
Rekan kerja					
5	Apakah karyawan mendapatkan dukungan dan bantuan dari rekan kerja dalam bekerja	16	80%	4	20%

Sumber: Diolah Oleh peneliti 2023

Berdasarkan pada tabel 1.1 hasil survey awal diketahui bahwa karyawan Hotel Santika Kota Bandung menyatakan dari sisi pekerjaan cukup tinggi, terlihat sebanyak 14 responden dari 20 responden atau 70% responden menjawab tidak untuk pertanyaan pada point 1 “Apakah Saya ditempatkan sesuai dengan kemampuan yang saya miliki”. Hal ini diperkuat dengan hasil observasi dan wawancara langsung yang dilakukan oleh peneliti terhadap karyawan. Bahwa pihak Hotel Santika Kota Bandung yang diwakilkan oleh manager pada bagian masing-masing divisi menempatkan karyawan dengan melihat kemampuan pada diri karyawan tersebut untuk memegang jabatan yang diberikan, namun karyawan merasa berbeda dengan keadaan kemampuan yang dimiliki karyawan. Sedangkan menurut Bahri (2019) Untuk memastikan kepuasan kerja, para karyawan ditempatkan dalam pekerjaan yang sesuai dengan keterampilan mereka berdasarkan analisis pekerjaan yang tersedia.

Tabel 1.3
Kuesioner survey awal Motivasi Kerja

No	Pertanyaan	Jawaban			
		Ya	Persentase	Tidak	Persentase
Balas Jasa					
1	Saya merasa puas menerima bonus sesuai dengan penilaian hasil kinerja pribadi	8	40%	12	60%
Kondisi Kerja					
2	Saya merasa nyaman terhadap kondisi lingkungan kerja	15	65%	5	25%
Prestasi Kerja					
3	Dalam Bekerja saya mampu memberikan kemampuan terbaik saya dalam menyelesaikan pekerjaan	12	60%	8	40%
Pengakuan dari atasan					
4	Saya mendapatkan pujian dari pimpinan atas hasil pekerjaan yang saya lakukan	15	75%	5	25%

Sumber: Diolah Oleh Peneliti

Berdasarkan pada tabel 1.3 hasil survey awal diketahui bahwa karyawan Hotel Santika Kota Bandung menyatakan dari sisi Balas Jasa cukup tinggi, terlihat dari 12 responden dari 20 responden atau 60% responden menjawab tidak pada point pertanyaan no 1 “Saya merasa puas menerima bonus sesuai dengan penilaian hasil kinerja pribadi”. Hal ini diperkuat dengan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti terhadap karyawan, Hal ini karena karyawan merasa kurang tidak mendapatkan kesesuaian bonus yang diterima, karena perusahaan sudah menetapkan pendapatan karyawan sesuai bidang atau divisinya, bonus pun terkadang hanya didapatkan jika seorang karyawan mendapatkan pujian karena pelayanan yang memuaskan kepada *customer*; hal ini dapat dilihat dari hasil ulasan pada aplikasi pihak ke tiga, seperti Traveloka, Agoda, Tiket.com, dan sebagainya. dan terdapat suatu kegiatan atau acara besar yang melibatkan hotel dan karyawan. Walaupun karyawan diberikan tambahan pekerjaan diluar divisinya menurut hasil wawancara dengan karyawan pun tidak mendapatkan penambahan bonus.

Tabel 1.4
Kuesioner survey awal Lingkungan Kerja

No	Pertanyaan	Jawaban			
		Ya	Persentase	Tidak	Persentase
Hubungan Kerja					
1	Apakah Karyawan memiliki tim kerja yang baik dan saling mendukung	14	70%	6	30%
Struktur Kerja					
2	Pembagian tugas yang ada sesuai dengan bagian dan posisi dalam perusahaan	4	20%	16	80%
Kerjasama Tim					
3	Apakah rekan kerja bisa diajak bekerja sama dengan baik	15	75%	5	25%
Keamanan Bekerja					
4	Apakah keamanan dalam perusahaan telah memberikan rasa nyaman dalam bekerja	16	80%	4	20%

Sumber: Diolah Oleh Peneliti

Berdasarkan pada tabel 1.4 hasil survey awal diketahui bahwa karyawan Hotel Santika Kota Bandung menyatakan dari sisi Struktur kerja cukup tinggi. Terlihat sebanyak 16 responden atau 80% responden menjawab tidak pada pertanyaan no 2 “Pembagian tugas yang ada sesuai dengan bagian dan posisi dalam perusahaan”. Hal ini diperkuat dengan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti terhadap karyawan, bahwa karyawan terkadang pada *high season* harus bekerja lebih dari pekerjaan yang sudah ditetapkan sebelumnya, karena terkadang adanya kekurangan karyawan pada divisi tertentu manager tidak menarik pekerja *daily worker* untuk membantu pada divisi yang kekurangan karyawan sehingga karyawan lain yang harus membantu.

Berdasarkan beberapa uraian di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul:

“Pengaruh Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Hotel Santika Kota Bandung.”

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, dapat teridentifikasi masalah antara lain sebagai berikut :

1. Karyawan belum mampu memberikan kemampuan secara maksimal, karena karyawan tidak ditempatkan sesuai dengan kemampuan yang mereka miliki, karyawan cenderung merasa bahwa pekerjaan diberikan tidak dapat diselesaikan dengan maksimal
2. Karyawan merasa tidak mendapatkan kesesuaian dengan bonus yang diberikan oleh perusahaan, karyawan cenderung merasa kurang puas dengan apa yang didapatkan dari hasil kerjanya
3. Karyawan merasa selalu diberikan tugas tambahan diluar tugasnya dengan divisi lain yang di sebabkan oleh kurangnya karyawan menimbulkan rasa tidak nyaman terhadap lingkungan kerja. Karyawan cenderung merasa lelah dan merasa bahwa tuntutan tersebut tidak seharusnya mereka kerjakan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Motivasi kerja, lingkungan kerja dan Kepuasan Kerja karyawan pada Hotel Santika Kota Bandung.
2. Seberapa besar pengaruh secara parsial Motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Santika Kota Bandung.

3. Seberapa besar pengaruh secara parsial lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Santika Kota Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh Motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan secara simultan di Hotel Santika Kota Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini penulis ingin mengumpulkan data dan berbagai informasi yang terkait dengan Motivasi kerja dan Lingkungan Kerja terhadap kepuasan kerja, serta penulis dapat menerapkan ilmu yang didapat selama melakukan penelitian ini.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Motivasi kerja, lingkungan kerja, dan Kepuasan kerja karyawan di Hotel Santika Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui pengaruh parsial Motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Santika Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui pengaruh parsial lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Santika Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui pengaruh simultan Motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Santika Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat berguna khususnya untuk penulis sendiri, selain itu berguna juga bagi pendidikan secara langsung maupun tidak langsung. Kegunaan tersebut antara lain:

1.4.1 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

- a. Menambah ilmu pengetahuan wawasan dan keterampilan khususnya untuk penulis untuk mendapatkan suatu pengetahuan baru, yang dimana dapat oleh penulis aplikasikan di masa yang akan datang
- b. Mengembangkan ilmu yang diperoleh di bangku perkuliahan dan mencoba menemukan sesuatu yang baru yang belum pernah diperoleh dari pendidikan formal.

2. Bagi Universitas/Keilmuan

Dapat menambah pengetahuan dan sumbangan pemikiran untuk dapat diaplikasikan kepada para pelajar.

3. Bagi Instansi/Perusahaan

Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi instansi ataupun perusahaan berupa saran-saran positif dan yang sifatnya mengarah pada perbaikan bagi Hotel Santika Kota Bandung.

1.4.2 Kegunaan Teoritis

1. Memberikan sumbangan pemikiran ilmiah ataupun ilmu pendidikan bagi siapapun yang membutuhkannya.
2. Sebagai pijakan dan referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dan waktu penelitian menjelaskan tentang tempat penulis melakukan penelitian dan waktu yang dibutuhkan penulis untuk bisa menyelesaikan penelitian ini, disertai dengan tabel jadwal penelitian agar penelitian bisa diselesaikan tepat pada waktunya.

1.5.1 Lokasi Penelitian

Untuk penyusunan Seminar Proposal ini, penulis melakukan penelitian di Hotel Santika Kota Bandung, Jl. Sumatera No.52 - 54, Citarum, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40115

1.5.2 Waktu Penelitian

Waktu yang dilakukan dalam penelitian ini dimulai dari bulan April 2023 sampai dengan Agustus 2023.

Tabel 1.5
Waktu Penelitian

NO	Uraian	Waktu kegiatan																							
		April				Mei				Juni				Juli				Agustus				September			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Survey tempat penelitian	■	■	■	■																				
2	Melakukan penelitian					■	■	■	■																
3	Mencari data					■	■	■	■																
4	Membuat proposal					■	■	■	■																
5	Seminar									■	■														
6	Revisi										■	■	■										■	■	
7	Penelitian lapangan													■	■	■	■	■	■	■					
8	Bimbingan													■	■	■	■	■	■	■					
9	sidang																					■	■		

Sumber: Diolah Oleh Peneliti 2023