

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), adalah bangunan berkamar yang disewakan sebagai tempat untuk menginap (bermalam) dan tempat makan orang yang sedang dalam perjalanan. Selain tempat menginap hotel juga menyediakan fasilitas pertemuan, seperti rapat, seminar, pernikahan serta acara lainnya yang mengumpulkan banyak orang disuatu tempat. Menurut Sulastiyono (2007) mendefinisikan hotel sebagai suatu layanan yang dikelola dengan menyediakan pelayanan seperti makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima.

Hotel menjadi tempat yang penting bagi wisatawan karena hotel menjadi sarana pilihan untuk membantu kegiatan wisatawan. Selain tempat menginap untuk sementara, hotel juga menyediakan pelayanan pencucian pakaian (binatu) , pelayanan kegiatan perjalanan, dan kegiatan penunjang lainnya.

Di era modern ini banyak bermunculan hotel-hotel baru di Indonesia. Baik hotel kecil maupun hotel bintang 5 bertaraf internasional. Hal ini dikarenakan banyaknya permintaan kamar untuk memenuhi kebutuhan akomodasi wisatawan mancanegara maupun lokal yang berkunjung ke kota Indonesia. Baik untuk keperluan bisnis maupun liburan. Banyaknya hotel-hotel baru di Indonesia membuat persaingan antar hotel tidak dapat dihindari. Berbagai cara dilakukan oleh

pihak manajemen hotel untuk menggaet wisatawan maupun pengusaha untuk melakukan kegiatan di Hotel. Keberhasilan manajemen hotel dalam menggaet tamu untuk menggunakan akomodasi hotel tentu sangat berarti bagi karyawan hotel didalamnya.

Hotel merupakan industri jasa pariwisata yang mengutamakan keramatahman kepada tamu dari para karyawannya. Hotel juga merupakan kegiatan yang melibatkan banyak departemen serta individu didalamnya. Mulai dari kedatangan yang disambut oleh tim *Front Office*, lalu menginap di kamar yang disediakan dan dilayani oleh tim *Housekeeping*, serta kegiatan menyantap makanan oleh tim *Food & Beverages*.

Karyawan hotel wajib memberikan pelayanan yang optimal agar dapat memberikan kepuasan kepada para tamu selama berada di hotel. Baik pada saat kedatangan, saat tidur di kamar, makan di restoran, sampai dengan keberangkatan harus berjalan dengan lancar tanpa masalah. Hal ini dapat terwujud apabila para karyawan dapat bekerja secara optimal dan produktif. Maka itu penting bagi karyawan untuk melayani tamu dengan maksimal agar memberikan kesan yang baik bagi tamu. Sehingga tamu tersebut menjadi loyal terhadap hotel.

Karyawan merupakan aset terpenting dalam industri jasa. Terlebih hotel merupakan industri jasa yang tidak hanya menjual fasilitas kamar melainkan juga menjual pelayanan dari karyawannya. Setiap tamu memiliki karakter yang berbeda-beda, maka para karyawan hotel dituntut untuk mengerti dan memahami setiap keinginan tamu. Perusahaan yang baik tentu biasanya diisi oleh karyawan yang

solid dan memiliki *goals* yang searah dengan tujuan perusahaan. Karyawan yang berkomitmen akan bersedia untuk berusaha agar tujuan organisasi tercapai, karena tujuan perusahaan dapat dicapai apabila karyawan memiliki komitmen terhadap organisasinya (Nagar, 2012). Para karyawan akan bekerja dengan sangat maksimal apabila ada hal yang dapat memacu mereka untuk melakukan lebih. Baik dari segi penghasilan maupun benefit lainnya. Komitmen karyawan akan terbentuk apabila organisasi mampu memuaskan harapan-harapan karyawan terhadap organisasi (Sabir, M. Suleman., 2011)

Dalam situasi pandemi Covid-19 saat ini, industri pariwisata merupakan industri yang berdampak sangat buruk termasuk akomodasi hotel. Semenjak kasus Covid-19 muncul pertama kali pada awal Maret tahun 2020, occupancy rate terjun bebas hingga menyentuh titik terendahnya di bulan April, yaitu 12,67% (Kontan.co.id, 2020). Hal ini terjadi akibat dari penyebaran virus Covid-19 yang makin meluas ke seluruh dunia termasuk Indonesia. Beberapa negara menerapkan *lockdown* hingga melarang warganya untuk melakukan wisata ke negara lain untuk menekan pengendalian virus. Tak hanya berkurangnya wisatawan mancanegara yang bekunjung ke Indonesia, kebijakan bekerja dan belajar dari rumah juga turut memperparah keadaan. Acara pertemuan hingga pernikahan dilarang karena dapat mengumpulkan banyak orang yang berpotensi meningkatkan penyebaran virus secara masal.



Gambar 1.1. Grafik Occupancy Room Rate 2018-2020
Sumber : Kontan.co.id

Pandemi Covid-19 menyebabkan beberapa masalah terhadap kinerja karyawan seperti kedatangan ketempat kerja yang tidak sesuai jadwal serta menurunnya motivasi kerja karyawan karena rendahnya tingkat *occupancy hotel*.

Dengan adanya ketentuan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) yang diberlakukan di Indonesia membuat banyak kegiatan bisnis menjadi lesu dan tidak bergairah. Hal ini berimbas kepada banyaknya pembatalan kegiatan bisnis serta perjalanan wisata yang secara tidak langsung berimbas kepada kegiatan akomodasi perhotelan. Para karyawan yang biasanya antusias menyambut kedatangan tamu serta bersiap menyelenggarakan acara besar menjadi tidak antusias karena kebijakan tersebut. Banyak dari tamu baik dalam dan luar negeri yang melakukan *cancellation stay* pada waktu yang sebelumnya ditentukan. Begitupun dengan kegiatan acara besar seperti rapat perusahaan sampai dengan pernikahan terpaksa diurungkan karena dikhawatirkan menjadi *cluster* penyebaran Covid-19. Hal ini

tentu saja juga berimbas terhadap pendapatan hotel. Karena sumber pendapatan terbesar hotel biasa didapat dari penjualan kamar serta penyelenggaraan acara *ballroom*.

Virus Covid-19 tidak hanya menyebabkan sepi *rate occupancy* pada hotel, tapi juga berimbas kepada status karyawan hotel tersebut. Dimana hotel kesulitan untuk mendapatkan tamu karena kebijakan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) sehingga minimnya pemasukan tetapi harus menanggung biaya operasional yang tidak sedikit untuk menggaji karyawannya. Sehingga keputusan untuk tidak melanjutkan status karyawan yang habis pada tahun tersebut dengan berat hati dilakukan. Hal ini berimbas terhadap beban kerja bagi karyawan yang sudah berstatus karyawan tetap. Beban kerja yang tinggi membuat karyawan mudah lelah. Sehingga kehilangan antusias untuk datang ke tempat kerja serta bekerja secara optimal.

Dengan keputusan manajemen yang tidak memperpanjang status karyawan tidak tetap (karyawan kontrak) membuat operasional hotel bertumpu pada karyawan tetap. Hal ini berakibat pada beban kerja yang sebelumnya dikerjakan oleh beberapa orang menjadi bertumpu pada karyawan yang tersisa. Sehingga hasil kerja maupun pelayanan kepada tamu menjadi tidak optimal. Hal ini dibuktikan melalui survei internal yang dilakukan manajemen untuk mengukur tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan karyawan hotel. *Reputation Performance Score* (RPS) merupakan alat survei yang digunakan oleh manajemen yang diisi oleh tamu untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan karyawan hotel selama tamu

tersebut menginap di Hotel ABC. Pada survei tersebut akan diketahui persentase performa karyawan secara keseluruhan yang diakumulasi setiap bulannya.

Tabel 1.1 Persentase Performa Karyawan (*Reputation Performance Score*)
Periode Januari – Juni 2021

Period	Month to Date (MTD)	Year to Date (YTD)
January	91,12 %	91,12 %
February	89,03 %	90,07 %
March	87,76 %	89,30 %
April	88,48 %	89,09 %
May	82,64 %	87,80 %
June	84,92 %	87,32 %

Sumber : Internal Hotel ABC

Berdasarkan Tabel 1.1 terjadi penurunan performa dari hasil survei internal yang dilakukan oleh Hotel ABC setiap bulannya. Sehingga berdampak pula kepada hasil kinerja secara tahunan.

1.2 Ruang Lingkup Masalah

Berikut ini adalah batasan yang penulis buat dalam menyusun penelitian.

- 1) Penelitian ini merupakan pengembangan dari hasil penelitian sebelumnya yang dimodifikasi metodenya. Batasan atau limitasi dari kerangka ilmiah ini adalah peningkatan kinerja karyawan Hotel ABC pada karyawan yang tidak optimal dalam memberikan pelayanan terhadap tamu. Penelitian ini ialah

modifikasi dari Arwani (2020), Sekolah Tinggi Agama Islam Pangeran Dharma Kusuma Segeran Indramayu dengan judul “Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, dan Kepemimpinan Transformatif Terhadap Kinerja Karyawan STAIS Dharma Segeran Indramayu”.

- 2) Variabel independen yang terdapat pada penelitian ini adalah Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, dan Kepemimpinan Transformatif. Ketiga variabel tersebut dipilih sebagai variabel independen karena memiliki dampak langsung terhadap variabel dependennya, yaitu Kinerja Karyawan.
- 3) Objek Penelitian ini dilakukan terhadap Karyawan Tetap Hotel ABC . Penelitian ini dilakukan untuk mengukur Kinerja Karyawan melalui motivasi kerja karyawan selama bekerja, lingkungan kerja karyawan, serta kepemimpinan transformatif dari pemimpin karyawan tersebut.

1.3 Perumusan Masalah

Suatu perusahaan yang baik didukung oleh karyawannya yang berkinerja baik pula. Dalam hal ini kinerja karyawan berperan penting bagi kelangsungan bisnis, khususnya hotel yang mengedepankan keramah-tamahan dalam pelayanannya. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan agar optimal dalam menjalankan pekerjaannya antara lain: motivasi kerja, lingkungan kerja, dan kepemimpinan transformatif. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka peneliti menetapkan rumusan masalah untuk mendapatkan jawaban atas fenomena sebagai berikut,

1. Adakah pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan tetap Hotel ABC.

2. Adakah pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan tetap Hotel ABC.
3. Adakah pengaruh kepemimpinan transformasioanl terhadap kinerja karyawan pada karyawan tetap Hotel ABC.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan penelitian yang penulis teliti berdasarkan rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Menguji dan menganalisis pengaruh positif dari motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh positif dari lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh positif dari kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi para pembaca serta perusahaan. Beberapa manfaat yang diharapkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat bagi penulis :
 - Sebagai salah satu syarat kelulusan sarjana manajemen di STIE Indonesi Banking School
 - Memberikan pemahaman terhadap motivasi kerja, lingkungan kerja, serta kepemimpinan transformasional suatu perusahaan yang berdampak terhadap kinerja karyawan.

2. Manfaat bagi Hotel ABC :

- Memberikan kontribusi terhadap disiplin ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan memperhatikan motivasi kerja karyawannya, lingkungan kerjanya, serta kepemimpinan transformasional dari atasan para karyawan.
- Meningkatkan produktifitas perusahaan agar sesuai dengan tujuan perusahaan.

3. Manfaat bagi akademisi :

- Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap disiplin ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) khususnya dalam pembahasan kinerja karyawan berdasarkan motivasi kerja, lingkungan kerja, serta kepemimpinan transformasional.

Penelitian ini diharapkan mampu menambah ilmu pengetahuan, pemahaman, serta pengaruh kinerja karyawan pada Hotel ABC berdasarkan motivasi kerja, lingkungan kerja, serta kepemimpinan transformasional yang terjadi didalam perusahaan.

1.6 Sistematika Penulisan Penelitian

Sistematika pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan umum mengenai objek penelitian, latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang landasan teori terkait motivasi, kepemimpinan transformasional, serta lingkungan kerja yang akan berdampak terhadap kinerja karyawan yang digunakan sebagai analisis penelitian, hipotesis penelitian, kerangka pemikiran, dan ruang lingkup penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan tentang pendekatan, metode, dan teknik pengumpulan data serta menganalisis data untuk dapat mengetahui jawaban atas permasalahan yang terjadi, seperti : jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan reabilitas, dan teknis analisis data.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai objek penelitian dan analisis data serta pembahasan hasil dari penelitian yang dilakukan terhadap objek penelitian.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan akhir dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada objek penelitian.