

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

#### 1.1.1 Profil Umum *Gumilang Regency Hotel*



**Gambar 1.1**

#### *Gumilang Regency Hotel*

*Sumber: Gumilang Regency Hotel. 2017*

*Gumilang Regency Hotel* mulai dibangun pada tahun 1989 dan mulai beroperasi di tahun 1990. Pada saat itu nama yang digunakan adalah Gumilangsari Hotel. Pada awalnya Gumilangsari Hotel hanya memiliki 56 kamar tamu dengan fasilitas ruang meeting, coffee shop dan restaurant. Melihat tingkat persaingan hotel yang semakin meningkat dan ditambah meningkatnya kunjungan wisata ke Bandung yang membaik, maka mulai tahun 2007 dilakukan renovasi. Perusahaan mulai melakukan perubahan yang cukup signifikan; yakni perbaikan dan penambahan kamar sebanyak 48 kamar, penambahan fasilitas dan renovasi main building sehingga memberikan wajah baru bagi hotel ini dan berubah nama menjadi *Gumilang Regency Hotel*.

*Gumilang Regency Hotel* dapat diartikan sebagai sesuatu yang bersifat Cemerlang, Inti, Menarik, Cantik. “Cemerlang dan Menarik“, suatu lokasi yang indah yang berada di luar kota Bandung yang berhawa sejuk dengan udara yang bersih. Hotel Gumilang Regency terletak didaerah Bandung Utara yang berbatasan dengan

Kota Lembang, tepatnya di jalan Dr. Setiabudhi No. 323 - 325, Bandung 40154. Berada didaerah ketinggian lebih kurang 2700 feet diatas permukaan laut dengan suhu udara yang sejuk antara 18° C - 25° C.

Seiring dengan perkembangan dan kebutuhan untuk dapat memiliki daya saing tinggi dalam bisnis hotel, perusahaan mulai melakukan berbagai bentuk pengembangan, termasuk untuk fasilitas yang disediakan bagi tamu. Saat itu, sejalan dengan perkembangan dan pembangunan secara fisik, ketersediaan fasilitas yang dapat mengakomodasikan kebutuhan pasar, terutama sasaran pasar keluarga dimulai dengan berbagi hal, termasuk penyediaan kolam renang bagi anak-anak yang terpisah dari kolam untuk orang dewasa dan berair hangat. Selain itu, untuk menambah sarana / fasilitas hotel yang disediakan oleh perusahaan, beberapa fasilitas lain juga dibuat seperti arena bermain anak-anak untuk memudahkan bagi tamu keluarga mendapatkan fasilitas yang berhubungan dengan anak.

Sejalan dengan renovasi dan penambahan fasilitas baru, konsep hotelpun berubah. Kini, *Gumilang Regency Hotel* mengarah kepada *Business* dan *Resort hotel*. Hotel ini menyediakan sarana keperluan MICE (*meeting, incentive, conference and exhibition*) yang dirancang secara minimalis dan dapat menampung lebih banyak peserta. *Gumilang Regency Hotel* juga memiliki *Grand Chryssant Ballroom* dengan tinggi 7 meter yang dibuat tanpa pilar dan dapat digunakan untuk conference ataupun wedding dengan kapasitas sampai seribu orang. Untuk menerima kunjungan pada saat *weekend* atau masa liburan, hotel ini telah menyediakan sarana yang dapat mengakomodasi kebutuhan keluarga, seperti tempat bermain anak-anak, kolam renang, spa untuk relaksasi, lapangan rumput untuk berolah raga serta fasilitas *fitness centre* yang dilengkapi peralatan mutakhir. Nuansa ini diciptakan guna menanggapi potensi dan *demand* saat ini.

*Gumilang Regency Hotel* juga melakukan perubahan mendasar secara manajemen; struktur organisasi diperbaiki, *Standard Operations Procedures* diperbaharui serta *Job Description* yang telah diperbaiki dan diperbaharui. Guna menunjang operasional hotel, manajemen menempatkan tenaga yang professional yang dibekali keahlian dan pengetahuan yang baik. Perusahaan juga memiliki sarana PMS (*Property Management System*) atau hotel komputer sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih efisien dan maksimal.

Inovasi yang sedang berjalan adalah melakukan renovasi untuk beberapa type kamar. Sehingga *Gumilang Regency Hotel* saat ini hanya memiliki *type* kamar

*Superior, Deluxe, Executive dan Suite*. Tujuan renovasi tersebut adalah mewujudkan hasil comment dari tamu yang loyal yang telah memberikan saran dan kritik untuk perubahan yang positif. Selain itu salah satu siasat dalam menghadapi persaingan bisnis dengan *Budget Hotel* yang baru dan menjamur di kota Bandung.

Salah satu bentuk kamar yang sudah di renovasi adalah *New Executive Room* yaitu menggunakan konsep interior modern dan etnic, menjadikan kamar *Executive* tampak berbeda dengan kamar lainnya, terutama pada interior kamar dan terrace. Membuat tamu merasa “*Hommy*“ dan berkesan menjadikan tag line “*Most Memorable Stay*” adalah tepat untuk *Gumilang Regency Hotel*.

Dan untuk memudahkan tamu serta pelanggan setia yang ingin menjalin komunikasi serta melakukan reservasi hotel, perusahaan menyediakan fasilitas booking engine dengan website : *www.gumilangregency.com* dan semua informasi lengkap mengenai *Gumilang Regency Hotel* ada didalamnya.

*Gumilang Regency Hotel* juga melakukan kerjasama dengan beberapa partner Online Travel seperti Agoda.com, Booking.com, pegipegi.com untuk memperluas jaringan di internet. Terbentuknya *Corporate Office* dengan bendera *Gumilang Hospitality Management* menjadikan bukti akan segera lahir hotel – hotel baru selain *Gumilang Regency Hotel*. Salah satunya NIWA *Gumilang* di daerah Kerawang Jawa barat.

### **Fasilitas Hotel**

1. 106 kamar (*16 superior, 59 deluxe, 30 executive dan 1 Suite*).
2. *Grand Ballroom* tanpa pilar berkapasitas 1,000 orang dengan tinggi 7 meter
3. 5 Ruang *Meeting* untuk kapasitas 20 - 200 orang
4. *Business Centre dan High-speed Internet WiFi* untuk menunjang sarana *meeting*
5. *Iris Resto dan Azalea Lounge* dengan kapasitas 100 tamu yang menyajikan makanan Internasional, *Chinese* dan *Indonesian* oleh para *Chef* yang sudah terlatih.
6. *Liliana Terrace dan Bougenville Rooftop Garden*
7. *Lantana Pool* yang terdiri dari kolam renang dewasa dan anak-anak dimana kolam renang untuk anak adalah kolam renang air hangat sehingga dapat lebih disukai dan dinikmati anak-anak. Ada juga fasilitas *Vanda Kids Corner (children playground)* untuk anak-anak.

8. *Ixora Fitness Center dan Calla Spa*, diharapkan fasilitas tambahan ini akan memanjakan mereka yang menginginkan relaksasi dan tetap bugar di luar rutinitas sehari-hari.
9. Bamboo Karaoke kini dengan kapasitas *7 executive rooms* dan *Hall* dengan kapasitas 50 orang serta ditunjang oleh sarana sound system yang paling mutakhir dan lagu – lagu terbaru.
10. Hotel ini juga menyiapkan ruang Mushola, *Luggage Room* juga *Orchid Mini Shop* untuk kenyamanan para tamu kami, serta *24 hours security services* dengan tenaga professional yang terlatih dan handal dan di lengkapi CCTV.
11. Lapangan rumput untuk menunjang tempat kebugaran dan permainan.
12. Area parkir untuk 250 kendaraan untuk menunjang sarana MICE ataupun *wedding* di Gumilang Regency Hotel.
13. *Chatalia Room* adalah fasilitas baru yang mengambil konsep “*Fresh Business Meeting*” lokasi ruang rapat dengan fasilitas hi-tech dan restaurant dengan pemandangan taman terbuka.
14. Buggy sebagai kendaraan untuk “*showing*” atau kebutuhan tamu hotel.

### **1.1.2 Logo Gumilang Regency Hotel**

1. Logo *Gumilang Hospitality Management*



**Gambar 1.2**

**Logo Gumilang Hospitality Management**

*Sumber: Gumilang Regency Hotel. 2017*

## 2. Logo *Gumilang Regency Hotel*



**Gambar 1.3**

**Logo Gumilang Regency Hotel**

*Sumber: Gumilang Regency Hotel. 2017*

### **1.1.3 Visi dan Misi Gumilang Regency Hotel**

Visi Gumilang Regency Hotel adalah “Menjadikan Gumilang Regency Hotel menjadi tempat yang mensinergikan keperluan tamu untuk bisnis, leisure dan menjadi pilihan untuk mengadakan pertemuan. Pesta perkawinan dan aktifitas luar ruangan di suasana alam pegunungan dengan dilayani oleh sumber daya manusia yang professional dan efisien dalam menyediakan kebutuhan dan keinginan para tamu”.

Misi Gumilang Regency Hotel adalah:

1. Berupaya dalam mengambil keputusan untuk memaksimalkan keuntungan sesuai dengan yang ditargetkan,
2. Menjadikan Gumilang Regency Hotel sebagai salah satu hotel pilihan di Bandung Utara untuk tamu dengan keperluan bisnis maupun leisure dengan jumlah kamar yang cukup memadai,
3. Menjadi salah satu tempat pilihan untuk mengadakan pertemuan rapat maupun pesta perkawinan di jalan Setiabudhi Raya Bandung,
4. Menjalin hubungan baik dengan warga sekitar kelurahan Isola dan pihak kepolisian Sukasari dan Cidadap,
5. Membina dan menghargai karyawan dengan memberikan pelatihan yang konsisten untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada para tamu.

#### 1.1.4 Tag Line Gumilang Regency Hotel

*“Most Memorable Stay”*

Sebuah sapaan hangat dari pelayanan yang diberikan oleh Gumilang Regency Hotel akan membuat tamu merasa nyaman seperti berada di rumah sendiri serta memberikan pengalaman yang tak akan terlupakan.

#### 1.1.5 Sumber Daya Manusia Gumilang Regency Hotel

Jumlah seluruh karyawan Gumilang Regency Hotel hingga 2017 adalah 76 orang yang terdiri dari:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Karyawan Gumilang Regency Hotel 2017**

NO	DEPARTMENT	KARYAWAN			JUMLAH
		TETAP	KONTRAK	DW	
1	ACCOUNTING	1	7		8
2	HR DEPARTMENT	1	3	1	4
3	FRONT OFFICE	-	8		8
4	HOUSE KEEPING	6	11		17
5	ENGINEERING	1	4	1	6
6	FB SERVICE	1	8		9
7	FB PRODUCT	1	13	2	16
8	BAMBOO KARAOKE	1	3		4
9	SALES AND MARKETING	1	3		4
	<b>JUMLAH</b>				<b>76</b>

*Sumber: HRD Gumilang Regency Hotel. 2017*

#### 1.2. Latar Belakang Penelitian

Sumberdaya manusia memiliki nilai yang sangat penting dalam setiap perusahaan, Peran sumberdaya manusia sangat besar, terutama sebagai pelaksana setiap aktivitas bisnis perusahaan guna mencapai sebuah tujuan yang telah ditetapkan. Salah satu peran lainnya adalah melakukan setiap upaya pengembangan perusahaan untuk mendapatkan daya saing tinggi jika dihadapkan kepada persaingan bisnis yang sangat ketat. Semua bentuk keberhasilan perusahaan dalam bisnisnya adalah sangat bergantung kepada bagaimana perusahaan tersebut mampu mengelola sumberdaya

manusia dengan efektif dan efisien. Oleh karena itu, sumberdaya manusia harus dikelola dengan baik agar perusahaan mampu berjalan secara berkesinambungan.

Namun demikian, perusahaan juga sering menghadapi masalah dalam hal sumberdaya manusia tersebut. Banyak karyawan atau pekerja yang mengalami penurunan kinerja sehingga terkesan tidak mampu menunjukkan kinerja sesuai dengan harapan perusahaan. Hal ini akan berdampak kepada banyak hal, terutama ketika perusahaan menginginkan adanya percepatan pada pencapaian tujuan bisnisnya, seperti misalnya pencapaian target keuntungan atau *benefit* dalam bisnisnya. Untuk itu, diperlukan upaya cukup besar agar karyawan tetap dapat memingkatkan kinerja kerjanya sehingga mempermudah karyawan dalam mencapai target.

Secara umum, memang banyak hal yang dapat mempengaruhi kinerja tersebut, menurut Keith Davis dalam Darmawan (2013;191) kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor kemampuan dan faktor motivasi dari karyawan tersebut, termasuk kondisi perusahaan yang bersangkutan. Kompleksitas inilah yang kemudian seringkali memunculkan sebuah indikator adanya penurunan kinerja karyawan, sehingga diperlukan sebuah strategi untuk tetap bisa meningkatkan kinerja tersebut agar tidak menurun dan merugikan perusahaan. Tugas berat bagi perusahaan dalam hal ini adalah bagaimana mengembalikan kinerja yang sudah menurun dalam berbagai bentuk aktivitas. Hal ini tidaklah mudah untuk dilakukan, diperlukan sebuah rencana dan program agar kondisi ini bisa teratasi dengan baik.

Masalah yang terkait dengan kinerja karyawan ini pun ternyata juga dihadapi oleh *Gumilang Regency Hotel di Bandung*. Perusahaan yang bergerak di industri pariwisata, khususnya perhotelan ini juga mengalami kendala yang disebabkan oleh sumber daya manusianya, Hasil dari wawancara peneliti dengan pihak hotel yaitu dengan Manajer HRD *Gumilang Regency Hotel* yaitu adanya beberapa indikator masalah yang terjadi di *Gumilang Regency Hotel* diantaranya adalah :

1. Tidak adanya perubahan hasil penilaian kinerja yang cenderung tidak meningkat di beberapa level posisi/jabatan.

**Tabel 1.2**

**Persentase Penilaian Kinerja Karyawan Berdasarkan Level Posisi Kerja dan Kondisi Kinerja Tahun 2015-2016**

	Kondisi Kinerja	Menurun		Tetap/Stabil		Meningkat	
	Tahun	2015	2016	2015	2016	2015	2016
<b>Level Posisi Kerja</b>	<i>HOD/Manajerial Level</i>	-	-	70%	85%	30%	15%
	<i>Supervisor Level</i>	20%	12%	75%	85%	5%	3%
	<i>Staff/Entry Level</i>	35%	30%	55%	65%	10%	5%

Sumber: HRD Gumilang Regency Hotel. 2017

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukan persentase penilaian kinerja karyawan dengan variabel kinerja yang di nilai adalah : 1. *Job Knowledge*, 2. *Quality of Work* 3. *Inisiative*, 4. *Responsibility*, 5. *Supervision Skill*, 6. *Planing Skill*, 7. *Communication Skill*, 8. *Basic Hospitaly*.

Berdasarkan level posisi kerja dan kondisi kinerja tahun 2015-2016, bisa dilihat bahwa pada tahun 2015 ke 2016 terjadi penurunan di persentase kinerja karyawan di kondisi kinerja meningkat di seluruh level posisi karyawan yang ada *Gumilang Regency Hotel*, dan cenderung terjadi peningkatan di persentase kinerja karyawan di kondisi kinerja stabil atau tetap, ini membuktikan tidak ada perubahan hasil kinerja karyawannya, malah cenderung tetap dan tidak meningkat.

2. Adanya penurunan motivasi dilihat dari jumlah kegiatan yang ditargetkan dan diselesaikan oleh para karyawan dalam setiap bulannya atau jika itu dilakukan, waktunya seringkali melewati masa yang telah ditetapkan. Seperti misalnya, laporan pelaksanaan kegiatan pada per departement training bagi para karyawan seringkali terlambat.

**Tabel 1.3**

**Persentase Waktu Penyelesaian Aktivitas Tugas Karyawan Berdasarkan Level Posisi Kerja**

	Waktu Penyelesaian Tugas	Lebih Cepat	Tepat Waktu	Terlambat
<b>Level Posisi Kerja</b>	<i>HOD/Manajerial Level</i>	10 %	60%	30%
	<i>Supervisor Level</i>	15%	30%	55%
	<i>Staff/Entry Level</i>	40%	40%	20%



Berdasarkan tabel 1.3 menunjukan persentase waktu penyelesaian aktivitas tugas karyawan Gumilang Regency Hotel berdasarkan level posisi kerja, bisa dilihat bahwa pada *HOD/Manajerial Level* memiliki persentase waktu penyelesaian tugas terlambat yaitu 30%, pada *Supervisor Level* memiliki persentase terlambat yaitu 55%, dan pada *Staff/Entry Level* memiliki persentase terlambat yaitu 20%, menurut Manajer HRD Gumilang Regency persentase terlambat dalam penyelesaian aktivitas tugas sangatlah tinggi apalagi di Supervisor Level yang persentasenya sebesar 55%.

3. Berkurangnya peran serta para karyawan pada beberapa kegiatan lintas departemen, seperti misalnya *coaching* lintas departemen sebagai bagian dari pengembangan kepemimpinan individu yang disarankan bagi karyawan

**Tabel 1.4**

**Pesentase Partisipasi *Record***

**Pada *Cross Event* Berdasarkan Level Posisi Kerja**

<b>Level</b>	<b>Tahun 2015</b>	<b>Tahun 2016</b>
<i>HOD/Manajerial Level</i>	95 %	86 %
<i>Supervisor Level</i>	97 %	92%
<i>Staff/Entry Level</i>	89%	86%

*Sumber: HRD Gumilang Regency Hotel. 2017*

Berdasarkan tabel 1.4 menunjukan persentase partisipasi *record* pada *cross event* karyawan berdasarkan level posisi tahun 2015-2016, bisa dilihat bahwa pada tahun 2015 ke 2016 terjadi penurunan di persentase di seluruh level posisi karyawan di *Gumilang Regency Hotel*, kegiatan *Cross Event* ini adalah meliputi kegiatan pertukaran karyawan ke Departemen lain atau ke Hotel lain dalam rangka meningkatkan pengalaman karyawan hotel dan kegiatan lainnya.

4. secara administratif, pihak HRD juga melihat adanya penurunan kontribusi para karyawan dalam *sport and social activity* yang menjadi agenda bulanan dan bahkan cenderung hanya mewakilkan pada karyawan yang berada di level bawahnya saja, kegiatan *sport and social activity* ini adalah meliputi kegiatan olahraga yang rutin di lakukan pihak hotel setiap seminggu sekali, dan juga kegiatan sosial yang dilakukan rutin tiap tahunnya kepada masyarakat sebagai bentuk Corporate Social Responsibility (CSR) kepada masyarakat.

**Tabel 1.5**  
**Persentase Partisipasi *Record* Pada *Social and Sport Activity***

Level	Tahun 2015	Tahun 2016
<i>HOD/Manajerial Level</i>	86 %	82 %
<i>Supervisor Level</i>	92 %	89%
<i>Staff/Entry Level</i>	94%	90%

*Sumber: HRD Gumilang Regency Hotel. 2017*

Berdasarkan tabel 1.5 menunjukan persentase partisipasi pada *Social and Sport Activity* karyawan berdasarkan level posisi tahun 2015-2016, bisa dilihat bahwa pada tahun 2015 ke 2016 terjadi penurunan di persentase di seluruh level posisi karyawan di *Gumilang Regency Hotel*.

Di sisi lain, saat ini perusahaan juga sedang dihadapkan kepada sebuah persaingan bisnis yang sangat ketat. Hal ini ditunjukkan dengan semakin banyaknya hotel baru yang berdiri dan menawarkan produk serta fasilitas yang cukup beragam, baik di sekitar area perusahaan atau di di wilayah Bandung ini, Kondisi ini dirasakan semakin mempersulit posisi bersaing sehingga dibutuhkan sebuah terobosan baru dalam berbagai bentuk, baik dalam hal pengembangan atau diversifikasi produk maupun pelayanan, baik secara kualitas maupun kuantitasnya. Namun, hal ini tidaklah mudah untuk dilakukan ketika sumberdaya manusia atau karyawan, tidak memiliki pola pikir dan pandangan yang sama mengenai pandangan ini, terlebih ketika penurunan motivasi kerja dan kinerja karyawan yang tidak meningkat justru terjadi saat persaingan bisnis seperti ini.

Perusahaan menilai harus segera dilakukan upaya strategis agar hal ini tidak memperburuk kondisi perusahaan dan akhirnya merugikan secara material. Pihak Manajemen *Gumilang Regency Hotel* kemudian merencanakan dan menjalankan sebuah upaya untuk memperbaiki kondisi karyawan, melalui sebuah pelatihan atau training dengan pendekatan yang berbeda dari pelatihan-pelatihan sebelumnya, yaitu melakukan *cross training*, dimana karyawan yang bersangkutan ditugaskan untuk melakukan pelatihan di hotel lain maupun lintas department di dalam hotel.

Beberapa tujuan yang ingin dicapai dari kegiatan *cross training* ini diantaranya adalah : (1) memberikan suasana kerja dan pengalaman baru bagi para karyawan sehingga diharapkan dapat memiliki dorongan untuk lebih bersemangat dalam bekerja, (2) memberikan wawasan, pengetahuan, pengalaman dan mendorong munculnya

kapabilitas berdasarkan hasil perbandingan dengan hotel lain, (3) membuka kesempatan bagi para karyawan untuk menemukan, memahami dan menerapkan sistem yang selama ini belum diterapkan di departemennya, (4) memberikan kesempatan untuk mampu membagikan pengalamannya dalam bentuk penyusunan materi pengembangan di departemennya sebagai bagian dari konsep pengembangan dirinya di perusahaan. Harapan atau tujuan yang ingin dicapai ini tentunya bukanlah sesuatu yang mudah untuk diwujudkan, justru di saat para karyawan mengalami krisis motivasi, perusahaan mencoba melakukan hal yang mungkin dinilai akan menjadi beban bagi para karyawan tersebut. Namun demikian, perusahaan justru memberikan konsep atau metode lain yang sekiranya dapat berbeda dari pelatihan sebelumnya, yaitu dengan memberikan kesempatan mereka keluar dari rutinitas dan lingkungan pekerjaannya sebagai bagian dari pemberian suasana baru. Hal ini justru yang diharapkan mampu meningkatkan motivasi mereka setelah mengikuti pelatihan tersebut.

*Gumilang Regency Hotel*, dalam hal *HR Department*, sebagai departemen yang bertanggung jawab dalam hal pengembangan karyawan, kemudian menyusun panduan untuk pelaksanaan pelatihan ini. Pertama, adalah menentukan menjalankan analisis terhadap hasil *Training Need Analysis* dengan menetapkan beberapa kebutuhan pelatihan yaitu : menetapkan pendekatan atau metode yang tepat, menetapkan materi yang akan diberikan serta instruktur yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan kegiatan ini. Hasil rumusan yang diperoleh diantaranya adalah : (1) bahwa training atau pelatihan ini dibuat dengan pendekatan konsep *benchmarking* (studi banding dan observasi di perusahaan lain dan lintas department di internal hotel), (2) materi yang dipelajari atau yang harus diobservasi adalah terkait dengan semua tugas dan tanggung jawab peserta, yang diuraikan didalam bentuk *checklist* observasi yang dibuat oleh HRD, (3) instruktur atau pelatih dalam kegiatan ini adalah para *HOD/ Head of Department* atau para manajer, di masing-masing departemen sesuai posisi peserta training dari hotel yang dipilih sebagai lokasi pelatihan. Kedua, HRD kemudian melaksanakan tugas administratifnya yaitu dengan mengajukan proposal kegiatan ke hotel yang dipilih dan melampirkan data peserta dan sistem atau prosedur dalam pelatihan tersebut dengan tidak lupa mencantumkan alasan pemilihan hotel tersebut sebagai lokasi pelatihan. Ketiga, HRD menyiapkan perlengkapan internal bagi para peserta *training* dan berkordinasi dengan para kepala departemen/ manajer untuk memberikan ijin meninggalkan pekerjaan dan melakukan perubahan jadwal kerja di

departemennya masing-masing sehubungan dengan kegiatan ini. Setelah itu pelaksanaan kegiatan *Cross Training* ini dilaksanakan sesuai dengan rencana.

Ada hal penting yang kemudian menjadi pertanyaan bagi perusahaan yaitu apakah kegiatan *cross training* ini memberikan dampak positif terhadap karyawan yang menjadi pesertanya? Dan apakah ada pengaruh yang positif antara hasil kegiatan *Cross Training* dan motivasi kerja dengan kinerja karyawan mereka yang selama ini dianggap menurun dan tidak meningkat? Hal-hal ini lah yang kemudian ingin dibuktikan secara sistematis dan terukur melalui kajian yang juga bersifat ilmiah. Oleh karena itu, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada *Hotel Gumilang Regency* dengan Judul “**Pengaruh *Cross Training* dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di *Gumilang Regency Hotel Bandung*”**, dan maka dengan itulah disusunlah sebuah rencana penelitian atau kajian yang diharapkan mampu menjawab hal-hal tersebut dan dapat dijadikan masukan bagi pengembangan karyawan yang bersangkutan.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang, beberapa hal yang menjadi permasalahan yang dihadapi saat ini oleh Manajemen *Gumilang Regency Hotel* yang berkaitan dengan sumberdaya manusianya, adanya penurunan motivasi kerja dan tidak tercapainya beberapa target pencapaian kinerja, baik dari kuantitas pekerjaan maupun kualitasnya yang sesuai dengan target pencapaian masing-masing departemen. Masalah yang dihadapi tersebut kemudian dicoba untuk dicari solusinya melalui sebuah aktivitas pengembangan yaitu *cross training* bagi para karyawan. Pemilihan kegiatan *cross training* ini kemudian diharapkan mampu mengembalikan atau meningkatkan kembali motivasi kerja para karyawan. Kemudian yang menjadi rumusan masalah adalah:

1. Bagaimana *cross training* yang diberikan bagi para karyawan *Gumilang Regency Hotel* yang telah dilakukan oleh *Gumilang Regency Hotel* ?
2. Bagaimana motivasi karyawan *Gumilang Regency Hotel*?
3. Bagaimana kinerja karyawan *Gumilang Regency Hotel*?
4. Seberapa besar pengaruh *Cross Training* dan motivasi secara simultan dan parsial terhadap kinerja karyawan *Gumilang Regency Hotel* ?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui *cross training* yang telah dilakukan oleh *Gumilang Regency Hotel*.
2. Untuk mengetahui motivasi karyawan *Gumilang Regency Hotel*.
3. Untuk mengetahui kinerja karyawan *Gumilang Regency Hotel*.
4. Untuk mengetahui pengaruh signifikan antara pelatihan dan motivasi kerja terhadap kinerja *Gumilang Regency Hotel* baik secara simultan maupun secara parsial.

#### **1.5 Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini memiliki kegunaan, baik secara teoritis maupun praktis yaitu:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi atau manfaat dalam memperluas pengetahuan, wawasan dan khasanah keilmuan, terutama dalam bidang manajemen sumberdaya manusia, khususnya mengenai konsep pengembangan motivasi dan *training* (pelatihan) dan kinerja karyawan serta dapat dijadikan rujukan bagi peneliti lainnya yang memiliki keinginan untuk mengkaji bahan atau materi yang sama di bidang manajemen sumberdaya manusia.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis, terutama bagi perusahaan, dalam hal ini *Gumilang Regency Hotel*, dalam mengembangkan berbagai strategi dan rencana aksi, khususnya dalam pengembangan sumberdaya manusia melalui aktivitas *training* serta upaya untuk meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan secara umum.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dibuat agar dapat melihat gambaran umum penelitian serta hasil dari penelitian, maka penulisan skripsi disusun sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada Bab I berisi mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN**

Pada Bab II berisi mengenai tinjauan pustaka penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, dan ruang lingkup penelitian.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada Bab III berisi mengenai jenis penelitian, variable operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan reabilitas, dan teknik analisis data.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada Bab IV berisi mengenai hasil dari penelitian, dan menjawab pertanyaan yang ada di rumusan masalah.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada Bab V ini berisi mengenai kesimpulan hasil analisis, saran bagi perusahaan dan saran untuk penelitian selanjutnya.