

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Gumilang Regency Hotel

Gumilang Regency Hotel mulai dibangun sejak tahun 1989 dan mulai beroperasi pada tahun 1990. Saat itu nama yang digunakan adalah Gumilangsari Hotel. Awalnya Gumilangsari Hotel hanya memiliki 56 kamar tamu dengan fasilitas *meeting room*, *coffee shop* dan *restaurant*. Melihat tingkat persaingan hotel yang semakin meningkat dan ditambah meningkatnya kunjungan wisata ke Bandung yang membaik, maka pada tahun 2007 hotel melakukan renovasi. Pada saat itu perusahaan mulai melakukan perubahan yang cukup signifikan yaitu perbaikan dan penambahan kamar sebanyak 48 kamar, penambahan fasilitas dan renovasi *main building* sehingga memberikan wajah baru bagi hotel ini, dan hotel juga merubah namanya 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. Gumilang Regency Hotel terletak di daerah Bandung Utara yang berbatasan dengan kota Lembang, tepatnya di jalan Dr. Setiabudhi No. 323-325, Bandung 40154 (*Sumber: Data internal Perusahaan, 2018*).

Seiring dengan perkembangan dan juga kebutuhan untuk dapat memiliki daya jual tinggi dalam bisnis hotel, perusahaan mulai melakukan berbagai bentuk pengembangan, termasuk untuk fasilitas yang disediakan untuk tamu. Saat itu, sejalan dengan berbagai hal, termasuk penyediaan kolam renang bagi anak-anak yang terpisah dari kolam untuk orang dewasa. Selain itu, untuk menambah fasilitas hotel yang disediakan oleh perusahaan maka perusahaan memberikan fasilitas lain seperti arena bermain anak-anak untuk memudahkan bagi tamu keluarga mendapatkan fasilitas yang berhubungan dengan anak (*Sumber: Data internal Perusahaan, 2018*).

1.1.2 Logo Gumilang Regency Hotel



Gambar 1.1 Logo Perusahaan Gumilang Hospitality

Sumber : Data Internal Perusahaan, 2018



Gambar 1.2 Logo Gumilang Regency Hotel

Sumber : Data Internal Perusahaan, 2018

1.1.3 Visi dan Misi Gumilang Regency Hotel

Visi

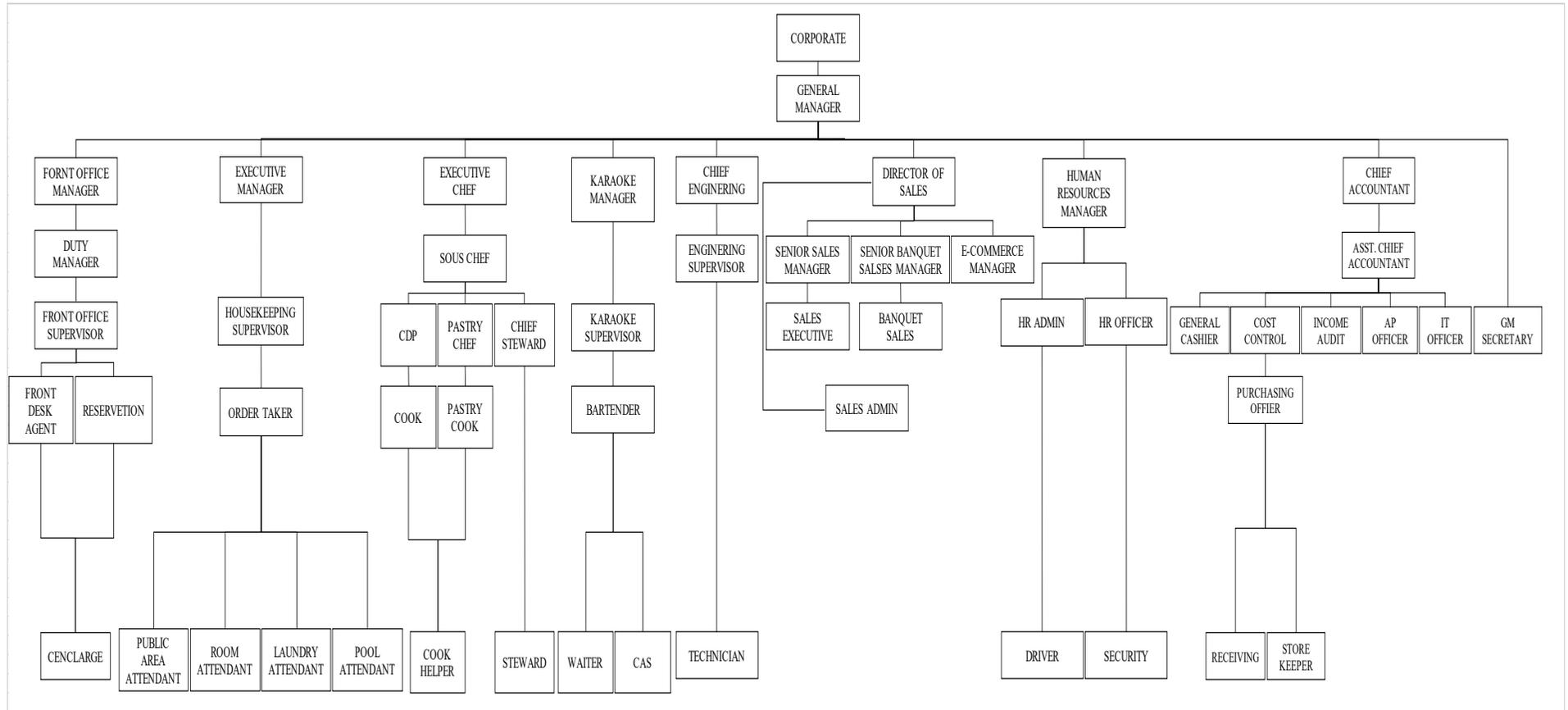
Menjadikan Gumilang Regency Hotel menjadi tempat yang mensinergikan keperluan tamu untuk bisnis. *Leisure* dan menjadi pilihan untuk mengadakan pertemuan, pesta, perkawinan dan aktifitas luar ruangan di suasana alam pegunungan dengan dilayani oleh sumber daya manusia yang profesional dan efisien dalam menyediakan kebutuhan dan keinginan para tamu.

Misi

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. (*Sumber: Data Internal Perusahaan, 2018*).

1.1.4 Struktur Organisasi



Gambar 1.3 Struktur Organisasi Gumilang Regency Hotel

Sumber : Data Internal Perusahaan

1.2 Latar Belakang Penelitian

Menurut Badan Pusat Statistik Kota Bandung (2018), saat ini terdapat 336 hotel dengan 16.951 kamar yang terbagi dalam beberapa klasifikasi bintang hotel yang dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1 Klasifikasi Hotel di Kota Bandung

KLASIFIKASI	JUMLAH	KAMAR
Hotel Bintang 5	9	1870
Hotel Bintang 4	32	3651
Hotel Bintang 3	42	3507
Hotel Bintang 2	25	1500
Hotel Bintang 1	10	382
Hotel Non Bintang	218	6041

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Bandung (2018)

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa banyak kompetitor dengan klasifikasi hotel yang serupa sehingga perusahaan membutuhkan motivasi dan kepuasan kerja karyawan yang baik karena dalam bidang usaha pariwisata karyawan berhubungan langsung dengan konsumen. Jika motivasi dan kepuasan kerja karyawan tinggi maka akan berdampak positif terhadap pekerjaannya sebaliknya jika motivasi dan kepuasan kerja karyawan rendah maka akan berdampak negatif terhadap perusahaan.

Gumilang Regency Hotel Bandung merupakan hotel dengan klasifikasi bintang empat dengan fasilitas setara dengan hotel bintang lima. Gumilang Regency Hotel memiliki 108 kamar yang terbagi dalam beberapa tipe kamar yaitu *superior*, *deluxe*, *executive* dan *suite*. Gumilang Regency Hotel memiliki fasilitas pendukung seperti kolam renang, ruangan *fitness* dan fasilitas pendukung lainnya, saat ini perusahaan sedang berhadapan dengan persaingan bisnis yang sangat ketat. Hal ini dapat ditunjukkan dengan semakin banyaknya hotel baru yang berdiri dan juga menawarkan produk dan fasilitas yang serupa. (*Sumber: Data Internal Perusahaan, 2018*)

Menurut Rozaid et al. (2015) kepuasan kerja adalah keadaan emosional karyawan dimana terjadi titik temu antara balas jasa karyawan dari organisasi/perusahaan dengan nilai tingkat balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan. Bila kepuasan karyawan terjadi, maka pada umumnya tercermin pada perasaan karyawan terhadap perusahaannya, yang sering diwujudkan dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan terhadap sesuatu yang dihadapi atau ditugaskan kepadanya di lingkungan kerjanya. Jika karyawan merasa sesuai dengan pekerjaannya maka akan bekerja maksimal, tugasnya dikerjakan dengan penuh semangat sehingga akan memberikan hasil yang baik sehingga kepuasan kerja karyawan akan menciptakan loyalitas karyawan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Kondisi ketidakpuasan seorang karyawan yang belum optimal dapat terlihat dari *turn over* karyawan perusahaan, hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2005:118), bahwa “kepuasan kerja yang tinggi berhubungan dengan *turn over* karyawan yang rendah. Sebaliknya, karyawan-karyawan yang kurang puas biasanya *turn over* lebih tinggi”, maka menjadi tugas perusahaan agar dapat memberikan kepuasan yang optimal kepada karyawan dalam bekerja, sehingga dapat memudahkan pencapaian tujuan perusahaan. Hal tersebut sama dengan yang yang diungkapkan oleh Hasibuan (2003:203), bahwa “kepuasan kerja karyawan merupakan kunci pendorong moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja karyawan dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan. As’ad (2004:121) menjelaskan bahwa variabel yang dapat dijadikan indikasi menurunnya kepuasan kerja adalah tingginya keluar masuk karyawan (*turnover*).

Tabel 1.2 Turnover Karyawan Gumilang Regency Hotel

Bulan	Jumlah Karyawan Masuk	Jumlah Karyawan Keluar	Jumlah Karyawan	Presentase
Januari	0	5	71	3,55%
Februari	1	0	72	0%

Bersambung

Sambungan Tabel 1.2 Turnover Karyawan Gumilang Regency Hotel

Bulan	Jumlah Karyawan Masuk	Jumlah Karyawan Keluar	Jumlah Karyawan	Presentase
Maret	2	0	74	0%
April	1	0	75	0%
Mei	1	0	76	0%
Juni	0	0	76	0%
Juli	0	0	76	0%
Agustus	0	1	75	0,75%
September	0	0	75	0%
Oktober	0	1	75	0,75%
November	1	0	76	0%
Desember	0	0	76	0%
Jumlah	6	7		

Sumber: Data Internal Perusahaan (2018)

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa tingkat *turnover* karyawan Gumilang Regency Hotel Bandung pada bulan Januari 2018 sampai Desember 2018 tercatat pada bulan Januari terdapat 5 orang karyawan keluar, pada bulan agustus terdapat 1 orang karyawan keluar dan pada bulan oktober terdapat 1 orang karyawan keluar sehingga tercatat ada 7 orang karyawan yang keluar walaupun banyak nya karyawan yang keluar tidak terlalu signifikan. Dengan banyaknya karyawan yang keluar masuk perusahaan menyebabkan terjadinya beban pada biaya perusahaan, karena karyawan yang masuk harus melakukan tahap training terlebih dahulu.

Dari hasil *turnover* tersebut, penulis menambahkan *pilot study* untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan Gumilang Regency Hotel. *Pilot study* yang penulis gunakan yaitu dalam bentuk kuesioner dengan pernyataan yang

disebarkan kepada karyawan Gumilang Regency Hotel. Penulis menyebarkan kuesioner secara acak kepada 30 karyawan.

Tabel 1.3 Rekapitulasi Kuesioner Kepuasan Kerja

No.	Pernyataan Kepuasan Kerja	Tidak Puas	Puas
1	Saya merasa puas dengan pekerjaan di perusahaan ini	70%	30%
2	Saya merasa puas dengan gaji yang saya terima di perusahaan ini	70%	30%
3	Saya menikmati saat bekerja di perusahaan ini	66,66%	33,34%
4	Saya menikmati pekerjaan yang saya terima	70%	30%
5	Saya mengalami keterlibatan dalam pekerjaan di perusahaan ini	63,32%	36,68%
6	Saya mengalami keterlibatan dalam pekerjaan dengan prestasi saya	66,66%	33,34%
7	Saya merasa puas dengan perlakuan adil yang saya terima dari supervisor	80%	20%
8	Saya merasa puas dengan cara saya bekerja sama di perusahaan ini	70%	30%
Rata - Rata		69,58%	30,42%

Sumber: Hasil Olahan Penulis (2019)

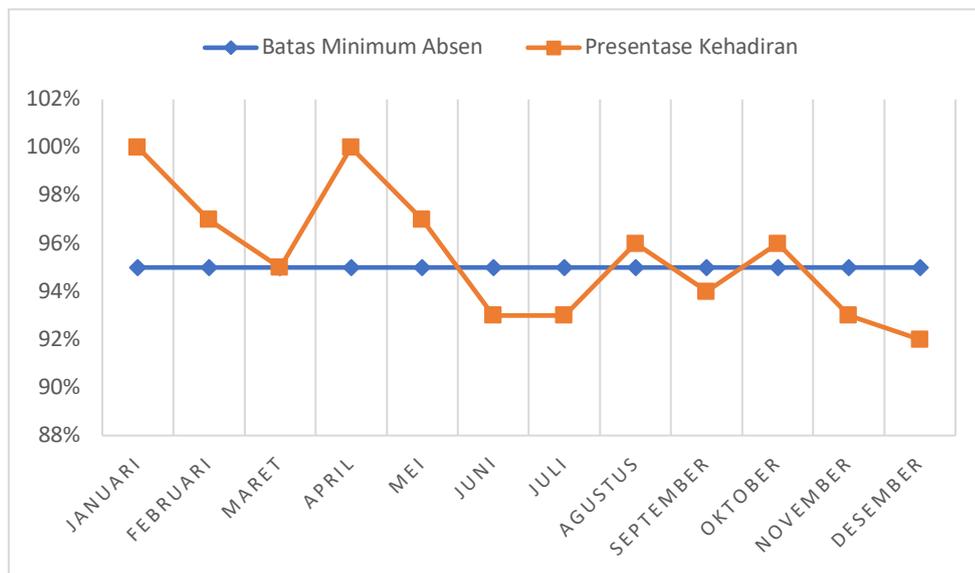
Berdasarkan hasil kuesioner *pilot study* Tabel 1.3 yang telah dilakukan penulis kepada 30 responden yaitu karyawan Gumilang Regency Hotel didapatkan hasil sebanyak 69,58% karyawan menjawab tidak puas dan 30,42% karyawan menjawab puas. Pada item pertama karyawan merasa kurang puas dengan pekerjaannya di perusahaan karena karyawan merasa pekerjaan yang dilakukannya kurang sesuai dengan departemennya dengan presentase tidak setuju sebesar 70%, pada item kedua karyawan merasa kurang puas dengan gaji yang diterima dari perusahaan dengan presentase tidak puas sebesar 70%, pada item ketiga karyawan kurang menikmati saat bekerja di perusahaan karena karyawan merasa terbebani oleh atasan dalam pekerjaannya dengan presentase tidak puas sebesar 66,66%, pada item keempat karyawan kurang menikmati pekerjaan yang diterima dari perusahaan karena karyawan merasa pekerjaan

yang diterima kurang sesuai dengan departemennya dengan presentase tidak puas sebesar 70%, pada item kelima karyawan merasa kurang terlibat dalam pekerjaannya di perusahaan karena *supervisor* setiap departemen selalu turun tangan untuk mengerjakan pekerjaan yang diberikan perusahaan dengan presentase tidak puas sebesar 63,32%, pada item keenam karyawan merasa kurang terlibat dalam pekerjaan dengan menggunakan prestasi yang dimilikinya karena karyawan harus melakukan pekerjaannya sesuai dengan *standard operating procedure (sop)* yang ditentukan oleh perusahaan dengan presentase tidak puas sebesar 66,66%. Pada item ketujuh karyawan merasa kurang puas dengan perlakuan adil yang diberikan oleh *supervisor* dengan presentase tidak puas sebesar 80%, pada item kedelapan karyawan kurang merasa puas dengan cara mereka bekerja sama dalam pekerjaannya karena kurangnya tingkat kepedulian antar karyawan dalam perusahaan dengan presentase tidak puas sebesar 70%.

Kepuasan kerja karyawan juga tidak dapat dipisahkan dengan motivasi kerja yang merupakan harapan seorang karyawan, hubungan antara kepuasan kerja dan motivasi kerja dapat di gambarkan bahwa motivasi kerja dapat menimbulkan kepuasan kerja yang tinggi karena jika kebutuhan dan keinginan karyawan terpenuhi maka akan mempengaruhi motivasi kerjanya. Menurut Rozaid et al. (2015) motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan gairah kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan berintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan yang diinginkan. Menurut Parimita et al. (2018) dalam perkembangan bisnis masa kini dan masa yang akan datang sangat bergantung pada sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan. Perusahaan dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang berkompeten sehingga mampu menjadi kekuatan bagi perusahaan untuk bersaing di tengah arus perubahan yang semakin dinamis. Bertujuan untuk menggerakkan karyawan agar dapat bekerja sesuai dengan yang dikehendaki perusahaan, maka perusahaan harus memahami motivasi karyawan dalam bekerja, karena motivasi inilah yang menentukan perilaku karyawan dalam bekerja.

Menurut Astuti dan Iskandar (2015) motivasi karyawan dapat dipengaruhi dari sikap dan perilaku karyawan dalam menjalankan tugas dalam organisasi. Karyawan yang kurang termotivasi dapat merugikan perusahaan dengan cara tidak masuk kerja atau absen sehingga absensi merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan. Menurut Rozaid et al. (2015) absensi dalam perusahaan merupakan masalah karena absensi berarti kerugian akibat terlambatnya penyelesaian pekerjaan, hal ini juga merupakan indikasi adanya ketidakpuasan kerja karyawan yang dapat merugikan perusahaan. Dalam penelitian ini penulis menemukan permasalahan pada saat melakukan kegiatan magang yaitu tingkat absensi karyawan yang tidak sesuai dengan data yang di dapatkan oleh *Human Resources Development (HRD)*. Hal ini mengindikasikan adanya tingkat kepuasan kerja yang rendah.

Gambar 1.4 Tingkat Absensi Karyawan



Sumber: Data Internal Perusahaan (2018)

Gambar 1.4 menunjukkan tingkat absensi karyawan pada Gumilang Regency Hotel Bandung. Dalam satu bulan satu orang karyawan hanya mendapatkan jatah satu kali cuti sehingga perusahaan dalam satu bulan memiliki batas minimum kehadiran sebesar 95%. Berdasarkan data yang penulis dapatkan presentase kehadiran di bawah 95% terjadi pada bulan Juni, Juli, September, November, dan Desember

Disamping itu penulis melakukan pengumpulan data terkait motivasi kerja karyawan Gumilang Regency Hotel untuk melihat seberapa besar motivasi kerja karyawan Gumilang Regency Hotel. Data terkait motivasi kerja didapatkan dengan menyebarkan kuesioner tentang motivasi kerja kepada 30 karyawan.

Tabel 1.4 Rekapitulasi Kuesioner Pilot Study Motivasi Kerja

No.	Pernyataan Motivasi Kerja	Tidak Setuju	Setuju
1	Saya termotivasi untuk mempelajari keterampilan yang ditekankan dalam pekerjaan saya	76,66%	23,34%
2	Saya akan mencoba belajar sebanyak mungkin dari pekerjaan saya	76,66%	23,34%
3	Saya akan membahas dengan rekan kerja saya untuk mengembangkan keterampilan yang telah saya pelajari	80%	20%
4	Saya akan memeriksa lingkungan kerja saya agar tidak terhambat dalam menggunakan pengetahuan yang telah saya pelajari	80%	20%
5	Perusahaan membantu saya dalam pemecahan masalah jika saya mengalami kesulitan dalam menerapkan keterampilan baru	76,66%	23,34%
6	Perusahaan menghargai karyawan yang menggunakan keterampilan baru pada pekerjaannya	76,66%	23,34%
Rata - Rata		77,77%	22,23%

Sumber: hasil olahan penulis (2019)

Berdasarkan hasil *pilot study* tabel 1.5 yang telah dilakukan penulis kepada 30 responden yaitu karyawan Gumilang Regency Hotel didapatkan hasil sebanyak 77,77% karyawan menjawab tidak termotivasi dan 22,23% karyawan menjawab termotivasi. Pada item pertama karyawan kurang termotivasi untuk mempelajari keterampilan dalam pekerjaannya karena karyawan merasa keterampilan yang dimilikinya sudah cukup untuk memenuhi pekerjaannya dengan presentase tidak termotivasi sebesar 76,66%, pada item kedua karyawan kurang memiliki keinginan untuk belajar sebanyak mungkin dari pekerjaannya karena karyawan merasa pekerjaan yang dikerjakannya tidak berpengaruh

dalam kehidupan sehari-harinya dengan presentase tidak termotivasi sebesar 76,66%, pada item ketiga karyawan kurang memiliki keinginan untuk membahas keterampilan dalam pekerjaan yang dimilikinya dengan rekan kerjanya karena karyawan merasa keterampilannya tidak dibutuhkan dalam pekerjaan rekan kerjanya dengan presentase tidak termotivasi sebesar 80%, pada item keempat karyawan kurang memiliki keinginan untuk memeriksa lingkungan kerja agar pengetahuan yang telah dipelajari olehnya dapat digunakan dalam pekerjaannya karena perusahaan memiliki *standard operating procedure (sop)* sendiri dengan presentase tidak termotivasi sebesar 80%, pada item kelima karyawan merasa perusahaan kurang membantu dalam memecahkan masalah saat karyawan sedang mengalami kesulitan untuk menerapkan keterampilan baru karena perusahaan memiliki *standard operating procedure (sop)* yang tidak memerlukan keterampilan baru dari karyawannya, pada item keenam karyawan merasa kurang dihargai oleh perusahaan saat menggunakan keterampilan baru dalam pekerjaannya karena perusahaan memiliki *standard operating procedure (sop)* sendiri dengan presentase tidak termotivasi sebesar 76,66%.

Maka berdasarkan fenomena dan hasil dari *pilot study* yang didapatkan, penulis dapat memberikan kesimpulan mengenai kondisi permasalahan terkait dua variable pada penelitian ini yaitu motivasi kerja dan kepuasan kerja karyawan Gumilang Regency Hotel untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja, dengan judul: **“Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Gumilang Regency Hotel”**

1.3 Perumusan Masalah

Gumilang Regency Hotel merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang pariwisata. Pada bidang pariwisata membutuhkan sumber daya manusia yang baik agar dapat mencapai tujuan perusahaan. Agar mendapatkan sumber daya manusia yang baik maka perusahaan harus memperhatikan motivasi kerja dan kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan hasil *piloy study* tentang kepuasan kerja yang penulis dapatkan dari 30 responden yaitu karyawan Gumilang Regency Hotel didapat bahwa rata-rata 69,57% karyawan menjawab sangat tidak setuju dan tidak

setuju hal ini menandakan bahwa kepuasan kerja karyawan Gumilang Regency Hotel rendah. Kepuasan kerja karyawan juga tidak dapat dipisahkan dengan motivasi kerja karena motivasi kerja dapat menimbulkan kepuasan kerja yang tinggi, jika kebutuhan dan keinginan karyawan terpenuhi maka akan mempengaruhi motivasi kerjanya. Pada penelitian ini hasil dari *pilot study* tentang motivasi kerja yang penulis dapatkan dari 30 responden yaitu karyawan Gumilang Regency Hotel didapat bahwa rata-rata 70,10% karyawan menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju hal ini menandakan bahwa motivasi kerja karyawan Gumilang Regency Hotel Rendah. Dari hal tersebut penulis tertarik untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja. Maka dari itu penelitian ini dengan judul “**Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Gumilang Regency Hotel**”.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini dalam bentuk pertanyaan, sebagai berikut:

1. Bagaimana motivasi kerja karyawan Gumilang Regency Hotel ?
2. Bagaimana kepuasan kerja karyawan Gumilang Regency Hotel ?
3. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Gumilang Regency Hotel ?

1.5 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui motivasi kerja karyawan Gumilang Regency Hotel
2. Untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan Gumilang Regency Hotel
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan Gumilang Regency Hotel

1.5.2 Kegunaan Penelitian

Manfaat yang diharapkan dengan adanya penelitian ini yaitu:

1. Adanya masukan dari penulis untuk Gumilang Regency Hotel agar dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawannya

2. Sebagai referensi untuk perusahaan baru atau serupa agar memperoleh kepuasan kerja karyawan yang baik
3. Sebagai tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat sebagai acuan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja.

1.6.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah ilmu dan wawasan mengenai manajemen sumber dayamanusia dan perilaku organisasi, dapat memberikan saran terhadap fenomena yang terjadi, dan merupakan penerapan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan.

b. Bagi Gumilang Regency Hotel Bandung

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi dan masukan bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Gumilang Regency Hotel Bandung.

1.7 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 ini diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II: Tinjauan Pustaka dan Lingkup Penelitian

BAB ini berisikan penjelasan dari literature penelitian yang berkaitan dengan teori penelitian yang mendukung solusi permasalahan, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran.

BAB III: Metode Penelitian

Pada BAB ini dipaparkan tentang metode penelitian yang meliputi jenis penelitian yang dilakukan, variabel, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, dan Teknik analisis data.

BAB IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan

BAB ini berisi tentang analisis data yang menitikberatkan pada hasil olahan data sesuai dengan metode yang digunakan. Interpretasi hasil analisis dari objek penelitian sesuai dengan statistik yang digunakan.

BAB V: Kesimpulan dan Saran

BAB ini berisikan kesimpulan dari analisis dan pembahasan dari BAB-BAB sebelumnya dan saran yang dapat diterapkan oleh perusahaan yang menjadi objek penelitian