

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pengembangan sektor pariwisata memiliki peran strategis dalam meningkatkan pendapatan negara, khususnya di Indonesia. Pembangunan kawasan pariwisata dapat menciptakan berbagai peluang kerja bagi masyarakat setempat dan mendorong pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan. Pariwisata dianggap mempunyai posisi khusus dalam kontribusinya sebab pertumbuhan sektor ini sangat dinamis serta kontribusi besar yang diberikannya terhadap perekonomian banyak negara dan destinasi lokal. Negara kita memiliki potensi pariwisata yang sangat besar karena kekayaan alam yang indah serta keragaman budaya yang unik. Keindahan lanskap alam dan kekayaan tradisi budaya menjadi daya tarik utama bagi wisatawan domestik maupun mancanegara untuk berkunjung ke Indonesia. Dari potensi wisata tersebut dapat memberikan peluang dan meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan yang menjadi salah satu sumber bertumbuhnya perekonomian pada sektor ini.

Salah satu yang menjadi daerah favorit wisatawan untuk berkunjung adalah ibukota dari Provinsi Jawa Barat yaitu Kota Bandung. Kota ini memiliki banyak sekali pilihan tempat yang dapat dikunjungi mulai dari tempat bersejarah (*heritage*), wisata alam, wisata budaya dan wisata kuliner. Semakin banyak minat wisatawan yang berkunjung ke Kota Bandung, semakin banyak pula kebutuhan yang mereka butuhkan. Salah satunya adalah jasa akomodasi yang memiliki keterkaitan erat dengan jasa pariwisata dan jasa perhotelan. Bagi para wisatawan yang melakukan kunjungan lebih dari satu hari pada saat mengunjungi suatu daerah tujuan wisata, tempat untuk menginap menjadi suatu hal yang penting dan sudah pasti termasuk dalam *itinerary* mereka.

Industri perhotelan memegang peranan penting dalam mendukung sektor pariwisata, karena menyediakan akomodasi yang nyaman dan layak bagi para wisatawan. Ketersediaan fasilitas penginapan yang memadai menjadi salah satu faktor utama dalam meningkatkan kepuasan wisatawan dan menunjang keberlangsungan aktivitas pariwisata. Oleh karena itu, hotel dapat dianggap sebagai

salah satu komponen penting dalam sistem pendukung pariwisata. Tersedianya berbagai macam fasilitas dimulai dari pelayanan penginapan, makanan, minuman, dan fasilitas umum lainnya menjadikan hotel banyak dimanfaatkan oleh wisatawan sebagai tempat tinggal sementara mereka. Perkembangan industri perhotelan di Kota Bandung pun meningkat cukup pesat dengan berbagai klasifikasi bintangnya. Dari beberapa hotel bintang 5 di Kota Bandung, terdapat salah satunya yaitu Grand Hotel Preanger Bandung. Hotel ini memiliki reputasi yang baik dengan menawarkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan tamu dan lokasinya yang strategis berada di pusat kota serta dekat dengan berbagai pusat perbelanjaan. Dengan banyaknya jumlah tamu yang datang dan menginap di Grand Hotel Preanger Bandung, sangatlah penting untuk mempunyai aset yaitu sumber daya manusia atau karyawan yang berkualitas juga kompeten. Hal ini dapat berpengaruh terhadap kepuasan para tamu yang menginap dan dapat menunjukkan keberhasilan perusahaan dengan kemampuan sumber daya manusianya yang menjadi kunci utama bagi perusahaan untuk mampu dalam menghadapi persaingan yang kompetitif. Ketika pelanggan merasa puas, tak hanya rasa ingin datang kembali yang mereka tunjukkan tetapi mereka juga akan merekomendasikan hotel tersebut kepada orang lain (Kolo & Darma, 2020). Pentingnya menjaga kualitas layanan dan pengalaman tamu menjadi pendorong untuk dapat meningkatkan perhatian terhadap aspek internal perusahaan dalam memberikan layanan terbaik.

Sumber daya manusia yang kompeten dan memiliki sikap profesional sangat berperan penting dalam memberikan pelayanan optimal kepada tamu. Pelayanan yang berkualitas merupakan hasil kerja individu maupun tim yang memiliki orientasi untuk membantu dan memenuhi kebutuhan pelanggan secara efektif. Menurut Atmadjati (2018), pelayanan merupakan aktivitas yang dilakukan untuk membantu orang lain guna menciptakan kepuasan dan kenyamanan dalam proses interaksi. Untuk mencapai hal tersebut, dibutuhkan manajemen sumber daya manusia yang terorganisir bagi suatu organisasi bisnis perhotelan. Kinerja karyawan dapat menjadi suatu aspek dalam menentukan keberhasilan operasional suatu hotel karena dalam praktiknya, industri perhotelan merupakan industri yang bersifat padat modal dan padat karya dengan sangat bergantung pada pelayanan

pelanggan sehingga memerlukan kinerja karyawan yang optimal agar dapat memenuhi ekspektasi tamu dan mencapai tujuan perusahaan.

Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah motivasi kerja. Tingkat motivasi yang tinggi dapat mendorong karyawan untuk bekerja lebih giat, meningkatkan produktivitas, serta menumbuhkan rasa tanggung jawab dan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukan. Karyawan yang termotivasi cenderung menunjukkan sikap yang positif, berorientasi pada hasil dan mampu memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Sebaliknya, jika motivasi kerja berkurang hal tersebut dapat menyebabkan penurunan kinerja, tingginya tingkat absensi dan rendahnya loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Beberapa tantangan yang dihadapi untuk menjaga motivasi kerja karyawan cukup kompleks, misalnya tingkat persaingan yang tinggi dengan munculnya hotel baru dan alternatif sejenisnya, tuntutan pelanggan yang terus meningkat, perubahan dinamika industri perhotelan yang bisa menjadi tuntutan bagi hotel untuk dapat memastikan bahwa setiap karyawannya memiliki motivasi kerja yang optimal. Pemberian motivasi kerja yang tepat dapat meningkatkan kualitas manajemen hotel sesuai dengan standar pelayanan yang diharapkan. Selain itu, motivasi yang efektif juga berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan dan semangat kerja karyawan, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kinerja individu maupun citra keseluruhan hotel.

Grand Hotel Preanger menjadi hotel yang ikonik di Kota Bandung berkat sejarahnya yang merupakan salah satu peninggalan pada zaman *Art Deco*. Dengan interior dan eksteriornya yang tampak sangat "*heritage*", Grand Hotel Preanger diklaim menjadi satu-satunya hotel Bintang 5 yang memiliki museum. Terlepas dari ciri khas yang dimiliki oleh Grand Hotel Preanger, pertumbuhan industri perhotelan saat ini sangat meningkat dengan pesat. Banyak bermunculan hotel-hotel dengan berbagai tema yang lebih modern dan menyesuaikan tren yang sedang berkembang pada zaman sekarang. Kondisi tersebut menimbulkan tingkat persaingan yang semakin ketat bagi Grand Hotel Preanger dalam mempertahankan daya saingnya. Dengan lingkungan kerja yang dinamis dan kompetitif, menjaga semangat kerja karyawan menjadi tantangan bagi suatu perusahaan yang bergerak di industri

perhotelan. Karyawan yang memiliki motivasi tinggi cenderung akan menunjukkan kedisiplinan, inisiatif serta komitmen terhadap tanggung jawabnya yang dapat berdampak positif terhadap kinerja keseluruhan perusahaan.

Menurut Putri et al. (2023), pemberian motivasi kerja yang tepat serta tingkat loyalitas yang tinggi dari karyawan pada salah satu hotel bintang 4 di Kota Tangerang, berdampak positif terhadap kinerja mereka. Karyawan yang termotivasi dan loyal cenderung menunjukkan semangat kerja yang tinggi dan menghasilkan kinerja yang optimal. Hal ini didukung pula dengan penelitian yang dilakukan Ningsih et al. (2022) dengan hasil yang menunjukkan bahwa secara uji parsial motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada salah satu hotel di Kota Pekanbaru. Selain itu, menurut penelitian oleh Jintar (2023) menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan 67,9 persen aktivitas pegawai dipengaruhi oleh variabel ini.

Dengan latar belakang tersebut, penting untuk memahami seberapa besar pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Grand Hotel Preanger. Tujuan penelitian ini untuk mengkaji pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen dalam penelitian baik secara langsung maupun tidak langsung, agar perusahaan dapat mengoptimalkan sumber daya manusianya demi mencapai kinerja yang optimal. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak manajemen dalam mengoptimalkan potensi sumber daya manusia yang dimiliki, serta merancang strategi yang efektif untuk meningkatkan kualitas kerja di sektor perhotelan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka dapat dirumuskan rumusan masalah yang berbentuk pertanyaan yaitu seberapa besar pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Grand Hotel Preanger Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Grand Hotel Preanger Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian mengenai motivasi kerja ini dapat memberikan acuan untuk meningkatkan kinerja karyawan dan mengoptimalkan manajemen sumber daya manusia yang efektif khususnya dalam hal pengakuan kerja, pengembangan karier dan lingkungan kerja yang mendukung. Dengan memahami salah satu faktor yaitu motivasi kerja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, Grand Hotel Preanger dapat lebih fokus dalam mengembangkan sumber daya manusianya karena hal tersebut berdampak pula kepada kepuasan dan pengalaman tamu atau pelanggan yang menginap.

2) Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan kesempatan bagi peneliti untuk menerapkan pengetahuan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan. Kegiatan penelitian ini juga menjadi sarana latihan dalam merancang rencana penelitian, mengidentifikasi permasalahan, serta merumuskan solusi yang relevan, sehingga dapat meningkatkan kemampuan analisis dan pemecahan masalah secara ilmiah. Selain itu, penelitian ini juga memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam konteks industri perhotelan. Melalui penelitian ini, peneliti dapat memperluas wawasan terkait strategi pengelolaan karyawan agar dapat bekerja secara optimal dan dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi.

3) Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi ilmiah bagi peneliti selanjutnya. Temuan yang diperoleh dapat digunakan sebagai bahan perbandingan maupun acuan dalam penelitian selanjutnya dengan topik yang serupa, sehingga dapat berkontribusi pada pengembangan pengetahuan secara kolektif.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Grand Hotel Preanger Bandung.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh karyawan guna mengukur faktor-faktor pendorong yang dapat memengaruhi pencapaian kinerja optimal mereka. Data yang diperoleh selanjutnya akan dianalisis menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis statistik, yang akan diolah melalui perangkat lunak SPSS.