

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam era globalisasi saat ini, sektor pariwisata sangatlah berpengaruh penting untuk mendorong kemajuan perekonomian global dan menjadi salah satu industri yang mengglobal. Sektor pariwisata juga merupakan sektor andalan pemerintah untuk menghasilkan devisa negara, oleh karena itu pengelolaan, pengembangan dan pemanfaatan kawasan wisata harus diperhatikan oleh pemerintah dan lembaga-lembaga yang terkait. Biasanya sektor pariwisata banyak menarik *investor* asing untuk menanamkan investasi yang dibutuhkan oleh setiap negara yang sedang berkembang. Selain dapat menghasilkan devisa untuk negara, pariwisata juga mempunyai tanggung jawab untuk membawa nama atau citra suatu bangsa agar dikenal dunia Internasional.

Sebagai negara kepulauan terbesar di dunia yang terdiri dari 17.508 pulau atau yang biasa disebut juga sebagai nusantara atau negara maritim, Indonesia menyadari pentingnya sektor pariwisata terhadap perekonomian negara dikarenakan pertumbuhan pariwisata Indonesia lebih besar dari pertumbuhan perekonomian di Indonesia. Pengembangan dan peningkatan kepariwisataan di Indonesia mendapat dukungan yang sangat kuat dari pemerintah. Hal ini terlihat dengan dikeluarkannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata ; Kontruksi pengertian wisata diberikan batasan sebagai : kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara.

Pembangunan kepariwisataan diarahkan untuk menjadi salah satu sektor andalan perekonomian nasional yang mampu menggalakkan berbagai kegiatan

ekonomi guna menyediakan lapangan pekerjaan, meningkatkan pendapatan masyarakat dan perolehan devisa. Dengan demikian banyaknya wisatawan yang berkunjung dan besarnya dana yang dikeluarkan oleh wisatawan selama berada di Indonesia akan sangat menentukan besar kecilnya penerimaan devisa tersebut.

Menurut arti kata pariwisata berasal dari bahasa sansakerta yang terdiri dari dua kata yaitu pari dan wisata. Kata pari berarti penuh, seluruh atau semua, sedangkan wisata berarti perjalanan. Kata pariwisata dapat diartikan perjalanan penuh mulai dari berangkat dari suatu tempat ke satu atau beberapa tempat lainnya dan singgah lalu kembali ke tempat semula. Dan istilah Pariwisata berhubungan erat dengan pengertian perjalanan wisata, yaitu sebagai suatu perubahan tempat tinggal sementara seseorang di luar tempat tinggalnya karena suatu alasan dan bukan untuk melakukan kegiatan yang menghasilkan upah. (Dasar-dasar Pariwisata,2004: 3)

Dalam pariwisata kita mengenal istilah industri akomodasi. Industri akomodasi merupakan sarana pokok kepariwisataan. Oleh karenanya akomodasi tidak dapat dipisahkan dengan industri pariwisata karena keduanya saling membutuhkan, yaitu tanpa kegiatan kepariwisataan maka usaha akomodasi akan lumpuh. Namun perkembangan usaha kepariwisataan juga sangat di pengaruhi oleh tersedianya usaha akomodasi yang memadai, atau sebaliknya kepariwisataan tanpa sarana akomodasi merupakan suatu hal yang tidak mungkin. Karenanya akomodasi merupakan sarana pokok kepariwisataan (*Main Tourism Suprastructure*).

Istilah akomodasi adalah suatu komponen industri pariwisata, karena akomodasi dapat berupa suatu tempat atau kamar, dimana orang-orang / pengunjung / wisatawan dapat beristirahat atau menginap, mandi, makan dan minum serta menikmati jasa pelayanan dan hiburan yang tersedia. Memang tanpa akomodasi seseorang dapat melakukan perjalanan tersebut hanya sekedar piknik atau rekreasi dalam waktu singkat yang waktunya kurang dari 24 jam (tidak menginap / *not over night*). Ada beberapa jenis akomodasi diantaranya, yaitu

hotel, motel, losmen, inn, apartement dan mess. Dalam skripsi ini penulis hanya akan membahas mengenai hotel saja.

Kata hotel mulai digunakan sejak abad ke 18 di London (Inggris), sebagai hotel Garni yaitu sebuah rumah besar yang dilengkapi dengan sarana tempat menginap / tinggal untuk penyewa secara harian, mingguan atau bulanan. Kata hotel sendiri merupakan perkembangan dari bahasa Perancis yaitu *Hostel*, yang diambil dari bahasa latin *Hospes* dan mulai diperkenalkan kepada masyarakat umum pada tahun 1797. Sebelum istilah hotel digunakan di Inggris, rumah-rumah penginapan bagi orang yang berpergian jauh disebut *Inn*.

Hotel adalah bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional, disediakan bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makan dan minum serta pelayanan lainnya (SK. Menteri perhubungan No.PM.10/Pw.301/Phb.77). Di dalam hotel pengunjung diberikan beberapa fasilitas diantaranya *restoran*, *swimming pool*, pusat kebugaran dan sebagainya.

Industri hotel merupakan usaha yang paling mendominasi di bidang pariwisata khususnya di Kota Bandung sebagai sarana penting yang dibutuhkan oleh wisatawan. Semakin berkembangnya industri hotel ini maka timbul persaingan antara hotel satu dengan hotel lainnya untuk menarik tamu atau wisatawan untuk menginap. Berikut ini adalah data mengenai jumlah hotel di kota Bandung yaitu sebagai berikut :

**TABEL 1.1**  
**JUMLAH HOTEL BERBINTANG DI KOTA BANDUNG**  
**TAHUN 2009 – 2013**

TAHUN	HOTEL BERBINTANG					TOTAL
	1	2	3	4	5	
2009	10	15	26	15	6	73
2010	7	16	28	19	6	77
2011	9	18	28	22	7	84
2012	10	22	29	23	9	93

<b>2013</b>	<b>10</b>	<b>25</b>	<b>30</b>	<b>25</b>	<b>9</b>	<b>99</b>
-------------	-----------	-----------	-----------	-----------	----------	-----------

*Sumber : BPS dan DISBUDPAR Kota Bandung, 2013*

Apabila dilihat dari Tabel 1.1 diatas bahwa industri hotel di Kota Bandung setiap tahunnya mengalami peningkatan. Peningkatan ini merupakan salah satu bukti bahwa usaha pariwisata sedang berkembang di bidang akomodasi khususnya industri hotel. Di Bandung Jawa Barat terdapat banyak hotel, hotel bintang empat merupakan salah satu tingkat golongan yang banyak di lihat oleh wisatawan. Adapun beberapa data hotel bintang 4 di Kota Bandung, yaitu :

**TABEL 1.2**  
**HOTEL BINTANG EMPAT DI KOTA BANDUNG, JAWA BARAT**

No	Nama Hotel	No	Nama Hotel
1	Ardjuna Boutique Hotel	13	Grand Panghegar Hotel
2	Amarossa Hotel	14	Grand Setiabudhi Hotel
3	Aston Braga Hotel	15	Holiday Inn Hotel
4	Aston Primera	16	Horison Hotel
5	Aston Tropicana	17	Jayakarta Hotel
6	Carcadine	18	Novotel Hotel
7	Arion Swiss Belhotel	19	Savoy Homan Hotel
8	Galeri Ciumbuleuit Hotel and Apartement	20	Sensa Hotel
9	Garden Permata Hotel	21	Gino Feruci Braga Hotel
10	Golden Flower Hotel	22	Gino Feruci Kebonjati Hotel
<b>11</b>	<b>Grand Pasundan Convention Hotel</b>	23	Harris Hotel
12	Grand Seriti Hotel	24	The papandayan Hotel

*Sumber : Pengolahan Data Grand Pasundan Convention Hotel Bandung, 2014*

Tabel di atas merupakan beberapa hotel berbintang empat di Kota Bandung, yang salah satu nya merupakan Grand Pasundan Convention Hotel Bandung yang akan penulis bahas dalam karya ilmiah ini. Grand Pasundan Convention Hotel merupakan hotel berbintang 4 yang terletak di JL. Peta No.147-149 (Lingkar Selatan). Hotel yang memiliki nama Pasundan ini memang ingin menunjukkan nuansa Sunda dengan musik-musik Sunda yang menghiasi hotel ini

Nita Septiana Sonjayani, 2014

**PENGARUH KOMPENSASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN DI GRAND PASUNDAN CONVENTION HOTEL BANDUNG : Survey Terhadap Karyawan F & B Departement di GPCH Bandung**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

dan di sertai budaya adat Sunda. Tidak hanya itu saja, hotel ini memiliki dan menawarkan berbagai fasilitas yang cukup lengkap dan nyaman.

Bahasan yang akan dibahas adalah mengenai loyalitas sumber daya manusia, khususnya karyawan *F & B* di Grand Pasundan Convention Hotel. Setiap perusahaan atau perkantoran pasti memiliki Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. Proses ini terdapat dalam fungsi/bidang produksi, pemasaran, keuangan maupun kepegawaian. Karena sumber daya manusia (SDM) dianggap semakin penting perannya dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Adapun yang dimaksud Sumber Daya Manusia (SDM) adalah seseorang yang siap, mau dan mampu memberi sumbangan terhadap usaha pencapaian tujuan organisasi. (Manajemen Sumber Daya Manusia, 2007 : 6). SDM di Grand Pasundan Convention Hotel dibagi dalam beberapa departemen diantaranya, *FO*, *EHK*, *F&B*, *DOS*, *FC*. Dan penulis hanya akan membahas mengenai departemen *F & B* saja.

*Food and Beverage Departement* terdiri dari *Production Departement* dan *Service Departement*. *Food and Beverage Departement* bergerak dibidang makanan dan minuman, mulai dari penyajian makanan dan minuman, pelayanan sampai kepada yang melayani pelaksanaan function misalnya acara pesta, seminar, dan lain-lain dihotel tersebut. Peranan *Food and Beverage Departement* sangatlah penting dan dapat menghasilkan banyak pendapatan yang akan menguntungkan hotel. Untuk mendapatkan hasil yang baik dari produk makanan atau minuman dan pelayanan yang prima dari karyawan, maka setiap perusahaan harus memperhatikan sumber daya manusianya untuk mengembangkan pelayanan dan menghasilkan produk yang baik. Sebab sumber daya manusia merupakan aspek penting dalam suatu perusahaan.

Saat ini perusahaan dihadapkan pada permasalahan penurunan loyalitas karyawan yang menyebabkan kinerja perusahaan juga ikut terpengaruh. Penurunan loyalitas karyawan ditunjukkan dengan bukti data sebagai berikut :

**TABEL 1.3**  
**Data Turn Over (Keluar-Masuk) Karyawan Food & Beverage Grand Pasundan Convention Hotel Bandung Periode 2011- 2013**

Bulan	2011			2012			2013		
	Out	In	Jumlah Pegawai	Out	In	Jumlah Pegawai	Out	In	Jumlah Pegawai
Januari	-	-	108	-	-	104	-	-	100
Februari	-	-	108	-	1	105	2	-	98
Maret	2	-	106	2	-	103	1	-	97
April	1	-	105	-	-	103	2	-	95
Mei	-	-	105	-	-	103	-	-	95
Juni	1	-	104	2	-	101	2	-	93
Juli	1	-	103	-	-	101	1	-	92
Agustus	-	1	104	-	2	103	-	-	92
September	-	1	105	3	-	100	-	4	96
Oktober	-	-	105	-	-	100	-	1	97
November	2	-	103	-	1	101	-	-	97
Desember	-	1	104	1	-	100	1	-	98
Total	7	3	-	8	4	-	9	5	-
Rata-rata pegawai per-bulan	0,5	0,25	-	0,6	0,3	-	0,75	0,4	-

*Sumber : Data diolah Desember 2013*

Data diatas merupakan data *turn over* yang diperoleh selama tiga tahun terakhir. Data tersebut merupakan salah satu bukti bahwa loyalitas dari pegawai menurun. Selain masalah *resign* karyawan di hotel ini, penurunan kinerja karyawan pun ditunjukkan dengan adanya pekerja yang datang tidak tepat waktu, sehingga kinerja operasional perusahaan juga semakin menurun.

Tercapainya suatu perusahaan atau organisasi sangat ditentukan oleh kualitas kerja sumber daya manusianya serta didukung dengan faktor produksi yang lainnya. Menyadari bahwa sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam perusahaan maka perlu ditingkatkan kembali efisiensi, kualitas dan produktivitasnya. Karena itu perlu ditingkatkan suasana kerja yang membangkitkan peran aktif dan kondisi kerja yang dapat mendorong untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan bekerja secara optimal. Sehingga karyawan memiliki loyalitas yang tinggi untuk hotel.

Pengertian loyalitas berasal dari bahasa inggris 'loyal' yang artinya setia. Dan kesetiaan adalah kualitas yang menyebabkan kita tidak menginginkan dukungan dan pembelaan kita pada sesuatu. Loyalitas lebih banyak bersifat emosional, loyalitas adalah kualitas perasaan dan perasaan tidak selalu membutuhkan penjelasan rasional. Loyalitas karyawan sangat dibutuhkan dalam suatu perusahaan karena merupakan sikap mental karyawan yang ditunjukkan oleh sikap setia terhadap perusahaan walaupun perusahaan dalam keadaan baik atau buruk (Ardana dkk, 2011:136).

Loyalitas karyawan merupakan aspek penting dalam suatu perusahaan untuk mencapai tujuan. Loyalitas karyawan itupun harus diimbangi dengan pemberian kompensasi yang sesuai dengan kinerja karyawan dan lingkungan kerja yang aman dan nyaman yang menciptakan kenyamanan. Karena tanpa adanya kesesuaian kinerja yang dicapai dengan kompensasi yang didapat maka akan sulit terwujud tujuan yang akan dicapai. Kompensasi merupakan wujud timbal balik atas loyalitas karyawan yang dapat memberikan kontribusi terhadap kelangsungan hidup perusahaan.

Secara teoritis faktor – faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas sangat banyak seperti gaya kepemimpinan, produktivitas kerja, pemenuhan penggajian dan insentif (kompensasi), jenis pekerjaan, stuktur organisasi, kesempatan promosi, hubungn kerja dan lingkungan kerja (Mangkunegara 2005:117), namun

pada penelitian ini penulis hanya memilih faktor kompensasi dan lingkungan kerja.

Menurut (bernadin,2007) kompensasi sebagai konsep yang mengacu pada semua bentuk keuntungan financial dan manfaat nyata bahwa karyawan menerima keuntungan itu sebagai bagian dari hubungan kerja. Kompensasi seperti itu dibagi menjadi dua bagian, yaitu uang tunai yang merupakan gaji langsung yang diberikan perusahaan atau atasan untuk pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan. Selain uang tunai kompensasi juga bisa berbentuk program kesejahteraan karyawan seperti tunjangan dan promosi jabatan. Kompensasi uang tunai memiliki dua unsur yang meliputi gaji pokok dan gaji kontingen. Gaji pokok merupakan uang gaji yang dihitung dengan upah perjam, mingguan atau bulanan ditambah uang lembur, *shift diferensial*, dan tunjangan seragam, sedangkan gaji kontingen merupakan tunjangan kinerja seperti peningkatan prestasi, upah insentif bonus dan pembagian keuntungan.

Selain kompensasi yang berpengaruh terhadap pelaksanaan kerja faktor lingkungan kerja juga berpengaruh penting dalam pelaksanaan kerja. Menurut jurnal Stewart (2009), lingkungan kerja adalah serangkaian kondisi atau keadaan lingkungan kerja dari suatu perusahaan yang menjadi tempat bekerja dari para karyawan yang bekerja didalam lingkungan tersebut. meskipun lingkungan kerja tidak melaksanakan proses produksi, namun lingkungan kerja berpengaruh langsung terhadap karyawan yang melaksanakan proses produksi. Ketidaksiuaian lingkungan kerja dapat menciptakan ketidaknyamanan bagi karyawan dalam mengerjakan tugas-tugasnya sehingga para karyawan tidak bekerja secara efektif dan efisien.

Ditempat kerja terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja seperti : faktor fisik, faktor non fisik, faktor kimia, faktor biologis dan faktor psikologis. Semua faktor tersebut dapat menimbulkan gangguan terhadap suasana kerja dan berpengaruh terhadap kesehatan dan keselamatan tenaga kerja.

Maka dari itu organisasi harus menyediakan lingkungan kerja yang memadai seperti lingkungan fisik ( tata ruang kantor yang nyaman, lingkungan

yang bersih, pertukaran udara yang baik, warna, penerangan yang cukup maupun musik yang merdu ), serta lingkungan non fisik ( suasana kerja karyawan, kesejahteraan karyawan, hubungan antar sesama karyawan, hubungan antar karyawan dengan pimpinan, serta tempat ibadah ). Lingkungan kerja yang baik dapat mendukung pelaksanaan kerja sehingga karyawan memiliki semangat bekerja dan meningkatkan kinerja karyawan.

Faktor lingkungan kerja dan kompensasi berdampak besar terhadap loyalitas seorang karyawan. Kompensasi yang seimbang dengan apa yang karyawan kerjakan dapat membuat karyawan menjadi loyal terhadap perusahaan dimana karyawan itu bekerja, selain kompensasi faktor lingkungan kerja juga berpengaruh besar terhadap loyalitas dari seorang karyawan. Apabila lingkungan kerja terasa aman dan nyaman maka karyawan akan senantiasa memberikan loyalitasnya terhadap perusahaan tersebut.

Menurut data Grand Pasundan Convention Hotel ini memiliki banyak karyawan dan mengalami penurunan jumlah karyawan karena alasan resign atau pemberhentian sepihak dari karyawan tersebut. Salah satu indikasi rendahnya kinerja karyawan GPCH yaitu selama 3 tahun terakhir tingkat kedisiplinan karyawan semakin berkurang dan fluktuatif. Dan ini merupakan alasan penulis untuk melakukan penelitian di Grand Pasundan Convention Hotel.

Untuk mencapai keadaan yang diinginkan maka perusahaan menganggap pemberian kompensasi merupakan hal penting yang seharusnya dilakukan perusahaan. Pemberian kompensasi dilihat atau diberikan berdasarkan jabatan, pendidikan, masa kerja karyawan sebagai wujud timbal balik. Kompensasi yang diberikan berupa gaji selain itu ada kompensasi diluar gaji (*salary*) yaitu:

1. Uang penghargaan / *Reward* diberikan untuk karyawan atau pegawai berprestasi berupa uang tunai dan voucher menginap di GPCH.
2. Uang service diberikan di pertengahan bulan untuk staff pegawai.

3. Donasi kematian diberikan untuk yang bersangkutan, orangtua dan anak berupa uang.
4. Donasi untuk kelahiran dan pernikahan berupa uang.
5. Uang *Sport activity* untuk kegiatan olahraga pegawai atau karyawan dibiayai oleh perusahaan atau hotel.
6. Pelatihan *internal* atau *external* untuk karyawan dibiayai oleh perusahaan atau hotel.
7. Bonus atau THR hari raya untuk staff karyawan.
8. Promosi jabatan atau naik jabatan, dipilih langsung oleh departemen head masing-masing dinilai dari evaluasi kinerja karyawan.

Selain mendapatkan kompensasi karyawan juga akan mendapatkan *panishment* atau sanksi apabila melakukan pelanggaran atau kesalahan. Sanksi yang diterima yaitu :

1. Apabila terlambat atau tidak masuk kerja dikenakan sanksi pemotongan uang service tergantung besaran service yang diterima karyawan.
2. Apabila mendapat SP1 dikenakan sanksi pemotongan uang service sebesar 20%.
3. Apabila mendapat SP2 dikenakan sanksi pemotongan uang service sebesar 40%.
4. Apabila mendapat SP3 dikenakan sanksi pemotongan uang service sebesar 60

Selain faktor dari kompensasi, faktor lingkungan kerja pun menjadi alasan untuk membuat karyawan loyal terhadap hotel. Cara yang dilakukan yaitu :

1. Memberi kenyamanan di tempat makan karyawan *EDR*
2. Memberi kenyamanan dan keamanan di *LOKER* (tempat penyimpanan barang karyawan)
3. Adanya tempat beribadah (*Mushola*)
4. Memberi kenyamanan dan keamanan untuk menyimpan kendaraan pribadi

5. Adanya klinik
6. Memberi kenyamanan dan keamanan di tempat bekerja
7. Adanya hubungan baik antar department dan antar karyawan

Cara – cara yang diberikan oleh hotel belum disambut baik oleh karyawan, sehingga masih banyak karyawan yang resign atau keluar dari hotel, selain masalah resign penurunan kerja karyawan pun ditunjukkan dengan adanya pekerja yang datang tidak tepat waktu, sehingga kinerja operasional perusahaan juga semakin menurun. Sebelum hal ini banyak merugikan perusahaan atau hotel terkait maka kompensasi yang diberikan pada karyawan harus sesuai dengan loyalitas karyawan tersebut sehingga kepuasan kinerja karyawan akan meningkat. Selain kompensasi lingkungan kerja pun berpengaruh besar terhadap loyalitas karyawan, semakin lingkungan kerja terasa aman dan nyaman baik dari segi lingkungan fisik maupun lingkungan non fisik akan membuat karyawan lebih loyal terhadap perusahaan atau hotel.

Berdasarkan fenomena diatas maka peneliti mencoba mengidentifikasi, mendeskripsikan serta menganalisis permasalahan tersebut dengan mengemukakan dalam bentuk karya tulis yang berjudul **“PENGARUH KOMPENSASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN DI GRAND PASUNDAN CONVENTION HOTEL BANDUNG”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ;

1. Bagaimana gambaran kompensasi di Grand Pasundan Convention Hotel ?

2. Bagaimana gambaran lingkungan kerja di Grand Pasundan Convention Hotel ?
3. Bagaimana gambaran loyalitas karyawan di Grand Pasundan Convention Hotel ?
4. Seberapa besar pengaruh kompensasi terhadap loyalitas karyawan di Grand Pasundan Convention Bandung ?
5. Seberapa besar pengaruh lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung ?
6. Seberapa besar pengaruh kompensasi dan lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung ?

### 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### 1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Gambaran kompensasi di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung.
2. Gambaran lingkungan kerja di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung.
3. Gambaran loyalitas karyawan di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh kompensasi terhadap loyalitas karyawan di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung.
5. Seberapa besar pengaruh lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung.
6. Seberapa besar pengaruh kompensasi dan lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung.

Nita Septiana Sonjayani, 2014

**PENGARUH KOMPENSASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN DI GRAND PASUNDAN CONVENTION HOTEL BANDUNG : Survey Terhadap Karyawan F & B Departement di GPCH Bandung**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

### 1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berkenaan dengan manfaat dari hasil penelitian. Ada tiga kegunaan yaitu :

1. Secara teoritis untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya Manajemen Sumber Daya Manusia.
2. Untuk memberikan sumbangsih pemikiran atau menambah informasi bagi karyawan dan perkembangan ilmu manajemen sumber daya manusia.
3. Untuk memecahkan persoalan di perusahaan atau hotel. Agar perusahaan atau hotel tidak mengalami kerugian atau penurunan kualitas.