

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Keberadaan industri pariwisata sebagai bagian dari sektor ekonomi merupakan industri yang sangat menjanjikan dalam menghadapi persaingan industri pada abad ini, fenomena tersebut didasarkan atas kenyataan bahwa berkembangnya teknologi dan semakin tingginya tingkat kesejahteraan masyarakat telah mendorong pertumbuhan yang sangat pesat pada tingkat mobilitas wisatawan Internasional maupun Domestik.

Kegiatan dalam menjalani aktivitas sehari-hari yang sangat padat membuat masyarakat merasa waktu istirahatnya berkurang dan membutuhkan konsumsi terhadap wisata hiburan dalam upaya memberikan penyegaran atas semua masalah yang dihadapi selama ini. Hal tersebut dapat ditunjukkan dari persentase pola konsumsi rumah tangga di Indonesia bahwa rekreasi dan hiburan adalah salah satu kebutuhan masyarakat yang senantiasa harus terpenuhi.

**TABEL 1.1**  
**PERSENTASE POLA KONSUMSI RUMAH TANGGA INDONESIA**  
**TAHUN 2011**

No	Jenis Konsumsi	Persentase
1	Kebutuhan Sehari-Hari (Makanan Dan Minuman)	47,6%
2	Listrik, Air, Telepon	10,5%
3	Perawatan Rumah dan Kendaraan	8,4%
4	Pendidikan Anak	7,8%
5	Tabungan	6,4%
6	Pengeluaran Non Reguler (Baju, Alat Elektronik, Dll.)	6,3%
7	<b>Rekreasi dan Hiburan</b>	<b>4,3%</b>

Sumber : Frontier Consulting Group dalam Majalah Marketing No.9/XI/September 2011

Berdasarkan hasil riset Frontier Consulting Group mengenai Presentase pola konsumsi rumah tangga Indonesia Tahun 2011 pada Tabel 1.1 di atas, konsumsi masyarakat terhadap kebutuhan sehari-hari seperti makanan dan minuman menempati peringkat paling atas sebesar 47,6% dibanding dengan konsumsi lainnya seperti : listrik, air, telepon, perawatan rumah dan kendaraan, pendidikan anak, tabungan, pengeluaran non reguler, rekreasi dan hiburan.

Rekreasi dan hiburan adalah pola konsumsi rumah tangga dengan peringkat terbawah yang harus tetap dipenuhi, dengan mobilitas kesibukan masyarakat sehari-hari dalam meningkatkan kesejahteraan hidupnya, sangat dibutuhkan suatu alternatif untuk memberikan penyegaran atas semua masalah yang mereka hadapi dalam kehidupan sehari-hari. Sektor industri yang berpotensi untuk menjawab semua permasalahan tersebut adalah sektor industri pariwisata.

Industri pariwisata berpengaruh untuk meningkatkan perekonomian di suatu negara. Berkembangnya teknologi dan padatnya mobilitas warga Domestik maupun Internasional membutuhkan wisata hiburan sehingga kondisi seperti ini dapat memicu pertumbuhan industri-industri sampingan yang menunjang berkembangnya industri pariwisata, industri sampingan tersebut seperti restoran, *travel*, *factory outlet* dan terutama industri perhotelan.

Perhotelan dan berbagai jenis penginapan tumbuh menjamur bukan hanya di kota besar saja, dengan adanya jenis pariwisata untuk menikmati keindahan alam sudah tentu perhotelan dan penginapan tersebut merambah masuk ke pinggiran kota di tempat-tempat pariwisata tertentu. Untuk mensiasati hal

tersebut, para pengusaha di kota besar dituntut lebih kreatif membuat sesuatu yang inovatif untuk menarik para wisatawan. Beberapa industri kreatif dalam bidang pariwisata yang mendominasi saat ini diantaranya, wisata kuliner, wisata budaya, wisata kesenian, wisata sejarah, wisata pendidikan dan wisata belanja.

Bandung merupakan salah satu kota di Jawa Barat yang merupakan “Kota Tujuan Wisata” dengan beraneka ragam seni budaya dan objek pariwisata yang sangat potensial mendatangkan banyak wisatawan asing maupun domestik. Dengan adanya Tol Cipularang, jarak dari Jakarta ke Kota Bandung dapat ditempuh dalam waktu 2,5 jam, begitupun dengan adanya Bandara Internasional Husen Sastranegara yang melayani penerbangan domestik maupun internasional sangat mendukung akses para wisatawan domestik maupun mancanegara untuk memasuki kota Bandung lebih cepat. Salah satu industri pariwisata yang akan sangat terpengaruh dari dampak dan fenomena tersebut adalah industri perhotelan.

Menghadapi ketatnya persaingan antar hotel di Bandung membuat hotel-hotel yang ada dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap para wisatawan sebagai konsumennya. Motivasi karyawan merupakan hal terpenting untuk mewujudkan tujuan perusahaan dalam memberikan kepuasan bagi pelanggannya, banyak perusahaan yang mengalami penurunan produktivitas perusahaannya yang disebabkan oleh motivasi karyawannya tidak terpenuhi.

Salah satu hotel yang mengalami penurunan tingkat motivasi karyawannya dan sedang melakukan program untuk menanggulangi permasalahan motivasi karyawan adalah Geulis Boutique Hotel & Café Bandung, hotel dengan bintang tiga yang berada di kawasan Dago sebagai salah satu *icon* kawasan wisata

terkenal di Bandung. Selain fasilitas hotel, Geulis Boutique Hotel & Café Bandung juga mempunyai fasilitas *café* dan butik untuk melengkapi kebutuhan para wisatawan dalam melakukan kegiatan wisata kuliner dan wisata belanja.

Geulis Boutique Hotel & Café Bandung harus mendayagunakan berbagai sumber daya organisasi secara optimal untuk menjadi unggul dalam menghadapi persaingan tersebut. Diantara berbagai sumber daya yang dimiliki organisasi, sumber daya manusia dalam perusahaan yang biasa disebut karyawan selalu menjadi salah satu faktor yang sangat berperan penting bagi perusahaan.

Menurut Malayu Hasibuan (2009:12) “Karyawan merupakan kekayaan utama suatu perusahaan karena tanpa keikutsertaan mereka, aktivitas perusahaan tidak akan terjadi, karyawan berperan aktif dalam menetapkan rencana, sistem, proses dan tujuan yang ingin dicapai”. Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa keberadaan karyawan dalam suatu perusahaan sangat berperan penting dalam mencapai tujuan dari perusahaan itu sendiri. Oleh karena itu, diperlukan komposisi tenaga kerja yang sesuai dengan bidang perkerjaannya, Tabel 1.2 data jumlah karyawan Geulis Boutique Hotel & Café Bandung selama 5 (lima) tahun berturut-turut dari Tahun 2007 sampai Tahun 2011 adalah sbb :

**TABEL 1.2**  
**DATA JUMLAH KARYAWAN**  
**GEULIS BOUTIQUE HOTEL & CAFÉ BANDUNG**  
**TAHUN 2007 - 2011**

No.	Tahun	Jumlah Karyawan
1	2007	47 orang
2	2008	49 orang
3	2009	51 orang
4	2010	55 orang
5	2011	55 orang

Sumber : Manager HRD Geulis Boutique Hotel & Café Bandung 2011

Kecakapan dari faktor sumber daya manusia mampu mengelola sumber daya lain menjadi efisien dalam usaha pencapaian tujuan organisasi, maka dapat dikatakan bahwa maju tidaknya suatu organisasi tergantung dari manusia yang mengelolanya. Berdasarkan Tabel 1.2 dapat kita lihat bahwa terjadi penambahan jumlah karyawan pada Geulis Boutique Hotel & Café Bandung dari tahun ke tahun menyesuaikan dengan kebutuhan organisasi perusahaan.

Selanjutnya dirumuskan pekerjaan-pekerjaan, setiap orang diberi wewenang dan tanggung jawab untuk menyelesaikan tugasnya. Melakukan *controlling* pada akhir periode tertentu untuk memantau penyelesaian tugas dan menentukan sejauh mana keberhasilan kinerja organisasi tersebut. Begitu pula dengan Geulis Boutique Hotel & Café Bandung yang memberikan wewenang kepada karyawannya untuk menjalankan tugas, berikut pada Tabel 1.3 disajikan data jumlah karyawan sesuai dengan posisi pekerjaan masing-masing.

**TABEL 1.3**  
**DATA JUMLAH KARYAWAN BERDASARKAN POSISI KERJA**  
**PADA GEULIS BOUTIQUE HOTEL & CAFÉ BANDUNG**  
**TAHUN 2011**

No.	Posisi Pekerjaan	Jumlah Karyawan
1.	Management	3 orang
2.	Purchasing	2 orang
3.	Accounting	3 orang
4.	Front Office	6 orang
5.	Housekeeping	11 orang
6.	FB Product	11 orang
7.	FB Service	8 orang
8.	Mechanical Electrical	4 orang
9.	Security	6 orang
10.	Driver	1 orang
Total Jumlah Karyawan		55 orang

Sumber : Manager HRD Geulis Boutique Hotel & Café Bandung 2011

Berdasarkan wawancara langsung dengan Ibu Ari Irmawati selaku Manager HRD Geulis Boutique Hotel & Café Bandung pada Hari Selasa, 6 Desember 2011 pukul 13.30 WIB dapat diketahui bahwa jumlah karyawan dengan *jobdesk* masing-masing Hotel Geulis ditulis sesuai Tabel 1.3 jumlah karyawan Hotel Geulis secara keseluruhan adalah 55 orang, yang terbagi kedalam berbagai divisi pekerjaan seperti *management, purchasing, accounting, front office, housekeeping, FB product, FB service, mechanical electrical, security* dan *driver*. Jumlah karyawan seperti pada Tabel 1.3 telah diperhitungkan oleh Management untuk mengelola Geulis Boutique Hotel & Café Bandung yang mempunyai 26 kamar.

Karyawan bukan mesin yang dapat dioperasikan sesuai kebutuhan, ada saatnya karyawan merasa jenuh dan tidak semangat dalam menjalani pekerjaannya. Hal itu dapat menyebabkan karyawan berhenti dari pekerjaannya, begitu pula dengan karyawan Geulis Boutique Hotel & Café Bandung yang mengalami beberapa kali pergantian karyawan karena ada karyawan yang keluar dari perusahaan. Ada dua alternatif proses keluarnya karyawan dari Geulis Boutique Hotel & Café Bandung, diantaranya adalah keluar dengan keinginan dari perusahaan atau keluar dengan keinginan dari diri karyawan sendiri dan kedua alternatif tersebut disebabkan karena kurangnya motivasi kerja pada karyawan tersebut. berikut pada Tabel 1.4 adalah data rekapitulasi karyawan keluar pada Hotel Geulis tahun 2007-2011.

**TABEL 1.4**  
**REKAPITULASI KARYAWAN KELUAR**  
**PADA GEULIS BOUTIQUE HOTEL & CAFÉ BANDUNG**  
**TAHUN 2007 – 2011**

No.	Tahun	Alasan Keluar		Jumlah
		Keinginan Perusahaan	Keinginan Sendiri	
1.	2007	2 orang	1 orang	3 orang
2.	2008	-	2 orang	2 orang
3.	2009	1 orang	1 orang	2 orang
4.	2010	2 orang	2 orang	4 orang
5.	2011	2 orang	3 orang	5 orang

Sumber : Manager HRD Geulis Boutique Hotel & Café Bandung 2011

Berdasarkan Tabel 1.4 dapat kita lihat bahwa tingkat karyawan keluar yang cukup banyak terjadi pada Tahun 2011 terjadi lima kasus karyawan keluar, dua diantaranya terjadi atas keinginan perusahaan dan tiga kasus lainnya karyawan keluar karena keinginan sendiri. Menurut manager HRD Geulis Boutique Hotel & Café Bandung, kasus keluarnya karyawan karena keinginan sendiri ditunjukkan dengan adanya pengunduran diri dari karyawan tersebut, hal itu dilatarbelakangi oleh beberapa alasan seperti karyawan tersebut mendapatkan pekerjaan lain yang dinilai lebih menjanjikan dari pekerjaannya di Geulis Boutique Hotel & Café Bandung, ada pula karyawan yang keluar dengan alasan permasalahan yang dialami dalam kehidupan pribadinya sehingga tingkat motivasi kerja selama menjalani pekerjaannya di Geulis Boutique Hotel & Café Bandung berkurang.

Kebijakan perusahaan untuk memberhentikan karyawan yang tidak produktif dinilai sebagai kebijakan yang efektif untuk meningkatkan produktivitas perusahaan. Selain akan menghambat kinerja perusahaan, karyawan yang tidak disiplin tersebut akan memberikan contoh negatif terhadap karyawan lain. Oleh

karena itu, harus ada tindakan serius dari manajemen perusahaan untuk menanggulangi hal tersebut agar permasalahan karyawan seperti ini tidak berlarut-larut. Sehingga karyawan yang lain akan berpikir berkali-kali untuk melakukan tindakan menyimpang dari struktur pekerjaannya.

Sedangkan keluarnya karyawan atas keinginan perusahaan didasarkan atas beberapa alasan, diantaranya adalah karyawan tidak disiplin, sering mangkir dengan tingkat kehadiran yang mengecewakan, dan tidak menjalankan tugas yang menjadi tanggung jawabnya sesuai dengan standar operasional perusahaan (SOP). Berikut pada Tabel 1.5 disajikan rekapitulasi tingkat absensi karyawan Geulis Boutique Hotel & Café Bandung pada tahun 2007 sampai 2011.

**TABEL 1.5**  
**REKAPITULASI TINGKAT ABSENSI KARYAWAN**  
**GEULIS BOUTIQUE HOTEL & CAFÉ BANDUNG**  
**2007 – 2011**

No.	Tahun	Tingkat Absensi per Tahun
1	2007	12,5 %
2	2008	12,7 %
3	2009	11,8 %
4	2010	12,5 %
5	2011	14,2 %

Sumber : Manager HRD Geulis Boutique Hotel & Café Bandung 2012

Tabel 1.5 menjelaskan bahwa terjadi perubahan tingkat absensi yang fluktuatif selama Tahun 2007 sampai Tahun 2011, pada Tahun 2009 tingkat absensi karyawan terjadi penurunan dari 12,7% menjadi 11,8%, tetapi pada Tahun 2010 tingkat absensi karyawan Geulis Boutique Hotel & Café Bandung kembali meningkat sebesar 0,7%, dan terjadi kenaikan yang cukup tinggi pada Tahun 2011 yaitu 14,2%.



Hal ini menunjukkan bahwa tingkat absensi karyawan di Geulis Boutique Hotel & Café Bandung masih dianggap kurang dapat memenuhi harapan perusahaan, karena data absensi tersebut melebihi standar toleransi perusahaan yaitu sebesar 10%. Hal tersebut menggambarkan adanya kurangnya motivasi karyawan dalam bekerja sehingga karyawan tidak disiplin dan timbul keinginan dalam diri karyawan untuk berhenti dari pekerjaannya.

Berdasarkan data-data pada Tabel 1.4 dan Tabel 1.5, dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang terjadi adalah kurangnya motivasi kerja dari karyawan, sehingga menghambat kinerja perusahaan. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Ibu Ari Irmawati selaku Manager HRD Geulis Boutique Hotel & Café Bandung dalam wawancara langsung pada Hari Selasa, 6 Desember 2011 pukul 13.30 WIB yang menyatakan bahwa mengurangi waktu kerja, tingginya tingkat absensi karyawan dan kasus keluarnya karyawan adalah wujud dari kurangnya motivasi karyawan dalam menjalani pekerjaannya.

Wibowo (2011:379) mengemukakan bahwa “Motivasi merupakan dorongan terhadap serangkaian proses perilaku manusia pada pencapaian tujuan, sedangkan elemen yang terkandung dalam motivasi meliputi unsur membangkitkan, mengarahkan, menjaga, menunjukkan intensitas, bersifat terus-menerus dan adanya tujuan”.

Berdasarkan pendapat tersebut, motivasi kerja karyawan sangat penting bagi karyawan dalam menjalani pekerjaannya. Apabila motivasi karyawan berkurang, akan menimbulkan rasa jenuh pada diri karyawan tersebut sehingga produktivitas kerja mereka menurun dan sangat berpengaruh terhadap

produktivitas perusahaan. Oleh karena itu, upaya dalam mempertahankan dan meningkatkan motivasi kerja karyawan sangat penting sekali dilakukan oleh setiap perusahaan.

Motivasi karyawan dalam menjalani pekerjaannya harus diperhatikan, untuk itu diperlukan berbagai macam upaya untuk tetap menjaga dan meningkatkan motivasi karyawan dalam bekerja sehingga *performance* perusahaan secara keseluruhan tetap dapat terjaga atau bahkan mengalami peningkatan. Motivasi kerja yang merupakan dorongan dalam diri seseorang untuk melakukan pekerjaan yang lebih baik, akan dapat dipertahankan apabila organisasi dapat memuaskan kebutuhan-kebutuhan karyawannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan Geulis Boutique Hotel & Café Bandung pada Hari Senin Tanggal 6 Februari Tahun 2012, penurunan motivasi kerja karyawan diduga disebabkan oleh faktor internal dan faktor external. Berikut pada Tabel 1.6 disajikan faktor internal dan external yang mempengaruhi motivasi karyawan Geulis Boutique Hotel & Café Bandung.

**TABEL 1.6**  
**FAKTOR INTERNAL DAN EXTERNAL**  
**YANG MEMPENGARUHI MOTIVASI KERJA KARYAWAN**  
**GEULIS BOUTIQUE HOTEL & CAFÉ BANDUNG**

Faktor Internal	Faktor External
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adanya perasaan jenuh atas pekerjaan yang rutin dilakukan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurangnya <i>reward</i> yang diberikan perusahaan.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Belum adanya kejelasan karir untuk karyawan pada masa yang akan datang.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Program manajemen sumber daya manusia yang dilakukan perusahaan kurang jelas.</li> </ul>

Sumber : Pra penelitian 2012

Motivasi kerja karyawan Geulis Boutique Hotel & Café Bandung dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor sesuai Tabel 1.6. Karyawan akan merasa jenuh

karena melakukan pekerjaan yang sama setiap harinya, karyawan memerlukan kejelasan karir bagi mereka dimasa yang akan datang sehingga karyawan akan lebih termotivasi dalam menjalani pekerjaannya. Selain itu manajemen harus memperhatikan karyawan dalam memenuhi kebutuhannya, baik dalam bentuk pemberian penghargaan kepada karyawan teladan untuk meningkatkan motivasi kerja sehingga produktivitas perusahaan meningkat.

Meningkatkan motivasi karyawan sangatlah penting karena motivasi sangat mempengaruhi mutu dan kualitas output dari perusahaan itu. Salah satu penentu seseorang dapat memiliki prestasi kerja serta mencapai keberhasilan dalam pekerjaan adalah adanya dorongan atau motivasi untuk melakukan pekerjaan tersebut, apabila motivasi karyawan tidak diperhatikan, maka kinerja karyawan akan menurun.

Oleh karena itu, manajemen Geulis Boutique Hotel & Café Bandung melalui manajer HRD menyelenggarakan beberapa program untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja karyawan, diantaranya adalah melalui program pelatihan. Pelatihan merupakan suatu sarana untuk memberikan pengetahuan dan keterampilan dalam rangka meningkatkan kemampuan karyawan dalam suatu organisasi, untuk lebih meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

Setiap organisasi perlu melaksanakan pendidikan dan pelatihan bagi karyawannya, karena pelatihan akan memberikan manfaat yang positif bagi perusahaan. Arep Ishak (2003:108) mengungkapkan bahwa manfaat pelatihan bagi karyawan adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan motivasi
2. Meningkatkan pengetahuan, kemampuan, dan ketrampilan dalam melaksanakan tugas sehari-hari.
3. Meningkatkan rasa percaya diri dan menghilangkan rasa rendah diri
4. Memperlancar pelaksanaan tugas
5. Menumbuhkan sikap positif terhadap organisasi
6. Meningkatkan semangat dan gairah kerja
7. Mempertinggi rasa peduli terhadap organisasi
8. Meningkatkan rasa saling menghargai antar karyawan
9. Memberikan dorongan bagi karyawan untuk menghasilkan yang terbaik
10. Memberikan dorongan bagi karyawan untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

Berdasarkan pendapat tersebut, terdapat beberapa manfaat pelatihan bagi karyawan, salah satunya adalah dapat meningkatkan motivasi karyawan. Dalam pelaksanaannya, pelatihan akan memberikan banyak pengetahuan bagi karyawan, sehingga dapat mengetahui berbagai macam hal diluar pekerjaan yang biasa dilakukan sehingga karyawan akan lebih termotivasi dalam meningkatkan produktivitas kerjanya.

Menurut Sjafrri Mangkuprawira (2011:134) :

Pelatihan bagi karyawan merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu, serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik, sesuai dengan standar.

Mengingat bahwa karyawan merupakan unsur penting bagi perusahaan, pandangan yang mengatakan bahwa investasi dalam bidang Sumber Daya Manusia merupakan pandangan yang sangat tepat, artinya bahwa baik dalam suasana perusahaan mengalami keberhasilan ataupun dalam hal perusahaan menghadapi berbagai permasalahan, manajemen harus mengambil sikap bahwa kegiatan pelatihan dan pengembangan karyawan tidak boleh berhenti.

Hal tersebut menjelaskan bahwa untuk menghadapi perubahan yang akan terjadi pada masa yang akan datang, perusahaan harus menyiapkan karyawan yang siap bersaing dalam kondisi apapun melalui program pelatihan, begitu pula dengan Geulis Boutique Hotel & Café Bandung yang senantiasa memberikan program pelatihan kepada karyawannya untuk memberikan pengetahuan materi tentang pekerjaan karyawan pada divisi lain agar karyawan tersebut siap pada saat perusahaan membutuhkannya pada posisi lain.

Program pelatihan ini diberikan kepada seluruh karyawan Geulis Boutique Hotel & Café Bandung yang rutin dilakukan setiap bulan pada periode Tahun 2011-2012 dengan materi berbeda-beda kepada seluruh karyawan agar dapat mengetahui tentang apa yang harus diketahui selain dalam pekerjaannya sehari-hari. Materi yang diberikan diantaranya adalah materi tentang *marketing training* yang didalamnya karyawan akan diberikan pengarahan dan pelatihan mengenai *eksperiental marketing* yang dilakukan pada Bulan Januari.

Karyawan akan menjalani pelatihan tentang Training penampilan kerja pada Bulan Februari yang membahas tentang standar penampilan dan kebersihan penampilan. Selanjutnya karyawan akan diberikan pelatihan mengenai cara menanggulangi kebakaran untuk menjaga keamanan di lingkungan hotel pada Bulan Maret. Pelatihan tentang *Room Service* dilakukan pada Bulan April, dan pada Bulan Mei diadakan *Training Supervisor* yang mengajarkan tentang tatacara komunikasi yang baik. Kemudian pada Bulan Juni karyawan diberikan pelatihan mengenai Standar Operasional Perusahaan (SOP) mengenai *Food & Beverage Service*, yang dilanjutkan dengan materi SOP Hotel pada Bulan Juli.

Materi pelatihan pada Bulan Agustus, karyawan akan diberikan materi tentang etos kerja yang baik agar karyawan selalu disiplin, dan pada Bulan September materi yang diberikan adalah *Training Supervisor* mengenai kepemimpinan. Materi tentang *service* umum secara keseluruhan diberikan pada Bulan Oktober dan pada Bulan November materi *service* yang diberikan dalam pelatihan lebih berfokus pada pelayanan tamu.

Program pelatihan yang dilakukan manajemen Geulis Boutique Hotel & Café Bandung bertujuan untuk membentuk tenaga kerja sumber daya manusia berkualitas yang siap menjawab tantangan dalam setiap perubahan yang akan terjadi, sehingga Geulis Boutique Hotel & Café Bandung tidak memerlukan pihak luar dalam upaya mengatasi setiap permasalahan yang mungkin akan terjadi pada masa yang akan datang, selama permasalahan tersebut masih bisa ditanggulangi oleh pihak manajemen.

Pelatihan yang baik akan memberikan hasil yang maksimal, motivasi karyawan akan meningkat sehingga mendukung terciptanya peningkatan kinerja karyawan ke arah yang lebih baik. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian McClelland (1961), Edward Murray (1957), Miler dan Gordon (1970) yang dikutip (Anwar Prabu Mangkunegara, 2009:104) bahwa “Ada hubungan yang positif antara motivasi berprestasi dengan pencapaian prestasi kerja. Artinya manajer mempunyai motivasi berprestasi yang tinggi cenderung memiliki prestasi yang tinggi, dan sebaliknya mereka yang prestasi kerjanya rendah dimungkinkan karena motivasi berprestasinya rendah.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat motivasi kerja yang tinggi dari seorang karyawan akan berdampak kepada kinerja karyawan itu sendiri. Malayu S.P. Hasibuan (2011:94) berpendapat bahwa “Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan, serta waktu”.

Program pelatihan yang baik dilakukan untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan dan akan mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan. Sesuai dengan pendapat dari Dewi Hanggraeni (2012:98) yang mengungkapkan bahwa “Pelatihan dan pengembangan mempunyai esensi yang sama untuk meningkatkan keahlian dan kemampuan pekerja agar ia bisa berkinerja secara optimal”.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dilihat bahwa pelatihan dalam suatu perusahaan merupakan hal penting yang harus diperhatikan untuk menciptakan motivasi kerja dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pelatihan terhadap Motivasi Kerja serta Implikasinya pada Kinerja Karyawan Hotel Geulis Bandung”** (Sensus pada karyawan Geulis Boutique Hotel & Café Bandung).

## 1.2 Identifikasi Masalah

Setiap perusahaan dituntut melakukan strategi yang baik untuk mencapai tujuan perusahaan dalam rangka menghadapi persaingan yang tinggi, untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut dibutuhkan dukungan kinerja yang baik dari karyawan. Oleh karena itu dibutuhkan usaha dari perusahaan untuk memberikan kenyamanan kerja sehingga tercipta motivasi kerja bagi karyawan. Manajemen

Geulis Boutique Hotel & Café Bandung juga mempunyai kewajiban untuk menanggulangi tingkat motivasi kerja karyawan yang menurun dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan untuk mendukung terciptanya tujuan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka yang menjadi masalah penelitian ini diidentifikasi sebagai berikut :

**Persaingan pelayanan Hotel di Bandung yang sangat ketat membuat Geulis Boutique Hotel & Café Bandung harus memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen, tetapi hal ini akan terhambat oleh tingkat motivasi kerja karyawan Geulis Boutique Hotel & Café Bandung yang menurun. Pelatihan diharapkan dapat merangsang kembali motivasi kerja karyawan sehingga mampu meningkatkan kinerja karyawan dalam rangka mendukung terciptanya produktivitas perusahaan.**

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran pelatihan di Geulis Boutique Hotel & Café Bandung.
2. Bagaimana gambaran motivasi kerja karyawan Geulis Boutique Hotel & Café Bandung.
3. Bagaimana gambaran kinerja karyawan Geulis Boutique Hotel & Café Bandung.
4. Bagaimana pengaruh pelatihan terhadap motivasi kerja karyawan Geulis Boutique Hotel & Café Bandung.
5. Bagaimana pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan Geulis Boutique Hotel & Café Bandung.
6. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan Geulis Boutique Hotel & Café Bandung.



#### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah memperoleh data, mengolah, menganalisis, dan kemudian menarik kesimpulan yang didasarkan atas hasil analisis data dan teori yang dikemukakan oleh para ahli/ilmuwan yang menguasai bidangnya. Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini antara lain :

1. Untuk mengetahui pelatihan yang dilakukan Geulis Boutique Hotel & Café Bandung.
2. Untuk mengetahui tingkat motivasi kerja karyawan Geulis Boutique Hotel & Café Bandung.
3. Untuk mengetahui tingkat kinerja karyawan Geulis Boutique Hotel & Café Bandung.
4. Untuk mengetahui besarnya pengaruh pelatihan terhadap motivasi kerja karyawan Geulis Boutique Hotel & Café Bandung.
5. Untuk mengetahui besarnya pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan Geulis Boutique Hotel & Café Bandung.
6. Untuk mengetahui besarnya pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan Geulis Boutique Hotel & Café Bandung.

#### 1.5 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian yang merupakan jawaban atas masalah-masalah yang dibahas dapat berguna bagi perusahaan sebagai objek yang diteliti, untuk pengembangan ilmu pengetahuan maupun bagi peneliti sendiri, selain itu penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut :

### 1. Kegunaan teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan dalam aspek teoritis (keilmuan) pada bidang manajemen sumber daya manusia, sehingga hasil penelitian ini dapat dijadikan kajian lebih lanjut mengenai program pelatihan terhadap motivasi kerja serta implikasinya terhadap kinerja karyawan, sehingga diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangan bagi para akademisi dalam mengembangkan teori manajemen sumber daya manusia.

### 2. Kegunaan praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam aspek praktis (guna laksana) bagi Geulis Boutique Hotel & Café Bandung dan semua pihak yang membutuhkan informasi, untuk dijadikan sebagai bahan masukan bagi perusahaan dalam mengelola manajemen sumber daya manusia khususnya menyangkut program pelatihan dalam upaya meningkatkan motivasi kerja serta implikasinya pada kinerja karyawan.