

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor terpenting dalam dunia bisnis, terlebih di dalam industri perhotelan yang sangat menekankan pelayanan yang intensif. Dukungan dari seluruh karyawan yang memiliki *good quality* dapat membuat sebuah hotel mencapai potensi bisnis seutuhnya, karena hal tersebut sangat mendukung kesuksesan kompetitif setiap hotel (Hai-yan & Baum, 2006). Mereka yang bekerja di sebuah hotel, dituntut untuk memiliki kemampuan yang sesuai dengan kualifikasi yang ditetapkan oleh hotel tersebut. Tuntutan pekerjaan semacam itu tentunya akan memanfaatkan latar belakang umum dalam hal pendidikan, pelatihan, dan keterampilan secara keseluruhan (Baum & Devine, 2007). Seluruh karyawan yang bekerja, memiliki peran penting dalam menciptakan citra dan reputasi yang baik bagi hotel tersebut. Oleh sebab itu, kualitas karyawan adalah salah satu faktor terpenting dalam mendukung keberhasilan sebuah hotel.

Karyawan yang bekerja memiliki motivasi beragam. (Weiner, 1990) menyampaikan bahwa motivasi adalah kondisi internal yang mendorong seseorang untuk mencapai tujuan tertentu dan meningkatkan ketertarikan seseorang dalam suatu kegiatan. Sedangkan menurut (Uno, 2007), motivasi yaitu dorongan dalam diri seseorang yang diikuti dengan hasrat dan minat; dorongan dan kebutuhan; harapan dan cita-cita; penghargaan dan penghormatan. Motivasi bekerja seorang karyawan sendiri tentunya dibentuk oleh beberapa indikator yang menyebabkan hal tersebut dapat muncul dalam diri seseorang. Indikator tersebut adalah motif, harapan, dan insentif yang diinginkan oleh seorang karyawan. (Zurnali, 2004) menyatakan bahwa motif adalah sesuatu yang mempengaruhi tingkah laku seseorang. Dapat diartikan kebutuhan setiap orang berasal dari dalam diri (*inner*

needs) yang membuat mereka terdorong, tertekan, dan termotivasi untuk melakukan suatu hal. (Scott, 1962) mengatakan bahwa motivasi adalah kebutuhan yang mendorong individu untuk mencapai tujuan tertentu karena ketidakpuasan individu tersebut. Oleh sebab itu, motif adalah dorongan yang ada di dalam diri seseorang untuk melakukan perbuatan.

Saat ini, sektor jasa atau pelayanan adalah sektor yang paling berkembang di negara-negara berkembang. Pertemuan lintas budaya dalam bisnis dan budaya perusahaan di seluruh dunia memicu pertumbuhan sektor jasa atau pelayanan di negara-negara berkembang (Afaq, Azam, Anwar, Yusoff, & Thukiman, 2011). Hal tersebut pun terjadi di Indonesia, yang merupakan negara berkembang. Sebagai sebuah pusat industri dan perdagangan yang terus berkembang, ibukota Indonesia, Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta juga memiliki daya tarik tersendiri dalam sektor pariwisata. Hal tersebut dibuktikan dengan perkembangan industri perhotelan yang terus mengalami kemajuan.

Kemajuan industri perhotelan tentunya harus didukung oleh karyawan yang memiliki *good quality*. Kualitas karyawan tersebut dibentuk oleh motivasi yang dimiliki seorang karyawan yang tentunya berpengaruh dalam pelayanan. Motivasi karyawan sangat penting diperhatikan mengingat saat ini pergantian karyawan sangat mudah dilakukan oleh sebuah perusahaan. Motivasi karyawan sendiri sangat berguna bagi seorang karyawan dalam melakukan dan menikmati pekerjaan mereka.

Maka, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap motivasi karyawan salah satu hotel *upscale* di DKI Jakarta, yaitu Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel, yang notabene masih juga sering mengalami proses pergantian karyawan, menurut informasi dari salah satu *human resources admin* yang bernama Yurika.

1.2. Rumusan dan Tujuan Penelitian

Dari latar belakang yang dipaparkan, maka masalah dari penelitian ini adalah faktor yang memotivasi kerja karyawan Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel.

1.3. Manfaat Penelitian

1.3.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai faktor-faktor pembentuk motivasi seorang karyawan yang bekerja di sebuah industri perhotelan.

1.3.2. Manfaat Praktisi

1. Bagi peneliti

Melalui survei kuisisioner yang rencananya nanti akan peneliti lakukan, peneliti belajar melakukan pengambilan data primer dengan terjun langsung ke lokasi survei. Setelah melakukan pengolahan data, maka informasi yang diperoleh pun akan menambah wawasan dan informasi penulis mengenai motivasi karyawan yang berasal dari departemen yang berbeda-beda dalam satu hotel.

2. Bagi mahasiswa

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dalam melakukan penelitian yang serupa demi kepentingan skripsi.

3. Bagi masyarakat

Setelah penelitian ini berakhir, tentunya wawasan masyarakat pun akan bertambah karena informasi yang diperoleh penulis. Selain itu, penelitian ini pun dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi peneliti lain yang kiranya ingin melakukan penelitian yang serupa.

1.4. Sistematika Penelitian

Sistematika yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan berisikan latar belakang diadakannya penelitian ini, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat dilakukannya penelitian ini.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Kajian pustaka berisikan teori-teori dari para ahli dan pengertian motivasi karyawan, yang lalu dijadikan sebagai landasan bagi peneliti dalam melakukan penelitian.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Metode penelitian berisikan lokasi penelitian, prosedur penelitian, variabel penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

4. BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini berisikan hasil penelitian yang dilakukan beserta pembahasan dari penelitian ini.

5. BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan rekomendasi dari penelitian yang dilakukan.

6. DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisikan referensi penelitian yang dilakukan.

7. LAMPIRAN

Lampiran berisikan dokumentasi penelitian seperti lampiran kuisioner, surat ijin penelitian, dan lain-lain