

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan industri pariwisata saat ini terbilang sangat cepat, dilihat dari meningkatnya jumlah wisatawan baik wisatawan mancanegara maupun nusantara yang melakukan perjalanan di Indonesia. Salah satu Kota di Indonesia yang menjadi tujuan wisatawan adalah Kota Bandung, sektor industri pariwisata di Kota Bandung merupakan sektor yang mengalami peningkatan dari waktu ke waktu. Kota Bandung merupakan salah satu kota wisata yang menjadi pilihan baik oleh wisatawan nusantara maupun mancanegara menyediakan berbagai destinasi pariwisata, mulai dari wisata alam, wisata buatan dan wisata sejarah. Beberapa faktor yang harus diperhatikan guna mendukung sektor pariwisata di Kota Bandung agar terus berkembang adalah sebagai berikut: pelayanan umum, pembangunan fisik obyek wisata, angkutan wisata, fasilitas akomodasi, restoran, dan promosi-promosi yang dilakukan. Banyaknya ragam destinasi wisata yang disediakan Kota Bandung memiliki daya tarik tersendiri bagi wisatawan yang datang untuk menikmatinya.

Ditetapkannya Kota Bandung sebagai Kota wisata Dunia pada tanggal 25 September 2013 lalu oleh UNESCO menyebabkan obyek destinasi wisata di Kota Bandung berkembang secara pesat. Hal ini dimanfaatkan oleh para pelaku usaha untuk membuka berbagai destinasi wisata di Kota Bandung seperti Farmhouse Lembang, The Lodge Maribaya, Bukit Bintang, Dusun Bambu, Floating Market dan lain-lain. Dengan banyaknya ragam destinasi wisata di Kota Bandung membuat banyak wisatawan baik lokal maupun mancanegara yang tertarik untuk datang ke Kota Bandung. Hotel merupakan salah satu tempat yang sangat dibutuhkan oleh para wisatawan untuk menginap saat berkunjung ke Kota Bandung.

Data kunjungan wisatawan mancanegara maupun nusantara yang menginap di Kota Bandung dari tahun ke tahun selalu meningkat. Kedatangan wisatawan yang terus meningkat di Kota Bandung dari tahun ke tahunnya membawa banyak keuntungan bagi para pelaku usaha pariwisata. Di Kota Bandung, banyak hotel dengan berbagai fasilitas

yang menawarkan pengalaman berbeda bagi setiap pengunjung wisatawan yang hadir menginap, seakan mengerti dan menyesuaikan permintaan wisatawan yang hadir mengunjungi setiap akomodasi di tempat tertentu. Dari waktu ke waktu pelaku usaha hotel semakin meningkat pada Tabel 1.1 berikut merupakan Jumlah Akomodasi Hotel di Kota Bandung tahun 2018 (*Update Terakhir : 20 April 2018*)

Tabel 1. 1
Jumlah Akomodasi Hotel di Kota Bandung tahun 2018

Klasifikasi	Jumlah	Kamar
Hotel Bintang 5	9	1.870
Hotel Bintang 4	32	3.651
Hotel Bintang 3	42	3.507
Hotel Bintang 2	25	1.500
Hotel Bintang 1	10	382
Non Bintang	218	6.041

Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung 2018

Pada Tabel 1.1 terlihat bahwa jumlah hotel di Kota Bandung sangat banyak, hal ini menunjukkan persaingan antar hotel semakin ketat. Untuk dapat bersaing ditengah persaingan yang semakin tinggi bangunan hotel yang bagus, terawat dan pelayananan hotel tentunya menjadi salah satu pertimbangan wisatawan untuk mengunjungi hotel tersebut. Dalam mencapai suatu keuntungan di bidang usaha perhotelan, tidak cukup hanya membahas tentang permintaan dan keinginan para wisatawan yang berkunjung. Di beberapa ruang lingkup tertentu gambaran nyata tentang kepuasan konsumen yang memakai jasa ini, yaitu kualitas pelayanan sebagai faktor utama dalam menghasilkan kepuasan serta pandangan positif dari para konsumen atau wisatawan yang datang berkunjung.

Hotel Concordia Bumi Sangkuriang merupakan salah satu hotel yang berada di Kota Bandung tepatnya berlokasi di Jalan Ranca Bentang No.2 Ciumbuleuit, Kota Bandung. Yang memiliki berbagai fasilitas yang tersedia dengan menghadirkan wisata keluarga yang lengkap serta cocok untuk berbagai acara kebersamaan, Hotel Concordia Bumi Sangkuriang ini sudah berdiri sejak tahun 1857 hingga sekarang. Disamping

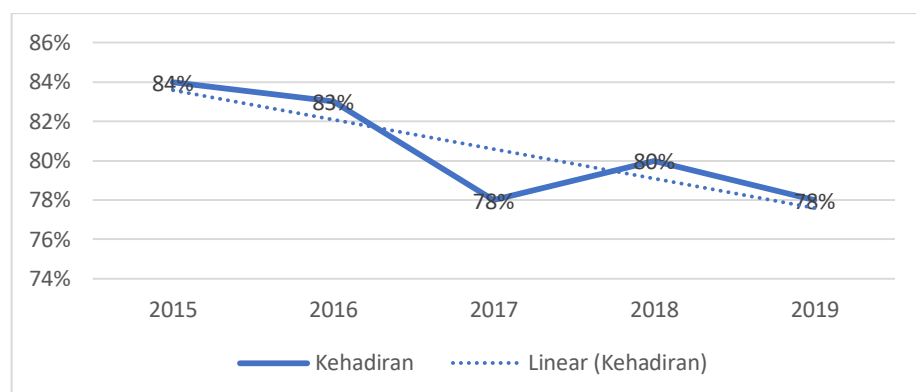
Virginia Syahlevie, 2020

PENGARUH KARAKTERISTIK PEKERJAAN TERHADAP MOTIVASI KARYAWAN (SUATU KASUS PADA KARYAWAN HOTEL CONCORDIA BUMI SANGKURIANG BANDUNG)

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

fasilitas yang dihadirkan oleh hotel tersebut Hotel Concordia Bumi Sangkuriang memiliki sumber daya manusia yang hadir untuk melayani para wisatawan yang datang menginap. Saat ini terdapat beberapa permasalahan yang berhubungan dengan sumber daya manusia yang ada di Hotel Concordia Bumi Sangkuriang.

Dengan semakin meningkatnya jumlah hotel pesaing di Kota Bandung, karyawan memiliki peran yang strategis dalam mempertahankan kualitas Hotel Concordia Bumi Sangkuriang Bandung. Hasil dari wawancara peneliti dengan *General Manager* Hotel Concordia Bumi Sangkuriang menjelaskan bahwa saat ini karyawan di Hotel tersebut sedang tidak stabil dalam motivasi kerjanya. Definisi motivasi menurut McClelland dalam Robbins (2017 hal. 250) yaitu kebutuhan pencapaian, kekuatan, dan hubungan yang mendorong seseorang dalam suatu arah tertentu, jadi motivasi adalah keinginan untuk mencapai tujuan tertentu. Definisi menurut McClelland diatas menjelaskan bahwa motivasi adalah ketika seorang individu ingin mencapai tujuannya maka ia akan mengikuti proses untuk mendapatkan hasil dari tujuan tersebut. Motivasi kerja seharusnya selalu ada pada setiap karyawan guna menghasilkan kinerja yang baik yang akan berdampak pada kemajuan perusahaan yang terkait dan tidak kalah bersaing dengan hotel yang lain. Motivasi karyawan dinilai cenderung menurun dilihat dari grafik kehadiran dari karyawan Hotel Concordia Bumi Sangkuriang berikut ini.



Sumber : Data Hotel Concordia Bumi Sangkuriang tahun 2019

Gambar 1. 1
Grafik Kehadiran Karyawan
Hotel Concordia Bumi Sangkuriang tahun 2015-2019

Dari Grafik tersebut dapat diketahui bahwa tingkat kehadiran karyawan cenderung menurun dari tahun ke tahun. Bahkan tidak mencapai 90% seperti target hotel dan menyentuh diangka 70%. Bila dibiarkan maka hal ini akan menjadi kebiasaan dan akan berdampak pada perusahaan. Selain data kehadiran karyawan yang menurun dapat dilihat dari *Guest Survey* yang dibagikan oleh 40 orang wisatawan yang dibagikan secara acak. *Guest Survey* ini telah diolah oleh peneliti dengan penilaian 1 hingga 5, dengan 5 adalah nilai yang paling tinggi.

Tabel 1. 2
Guest Survey Hotel Concordia Bumi Sangkuriang Bandung

Penilaian	1	2	3	4	5	Jumlah Wisatawan
<i>Welcoming & friendliness</i>	0	0	27	13	0	40
<i>Cooperative</i>	0	0	25	15	0	40
<i>Speed of service</i>	0	0	30	10	0	40
Total Penilaian	0	0	82	38	0	-

Sumber : Guest Survey, Desember 2019. Hotel Concordia Bumi Sangkuriang

Dapat dilihat dari data tersebut pencapaian penilaian dominan di angka 3 yang berarti wisatawan yang datang hanya merasa cukup ketika datang berkunjung di Hotel tersebut. Hal ini membuktikan bahwa karyawan di Hotel Concordia Bumi Sangkuriang belum mencapai target Hotel yang telah ditentukan. Menurut *General Manager* Hotel Concordia Bumi Sangkuriang, hal ini disebabkan karena masih banyaknya karyawan yang tidak mendapat dorongan dalam dirinya untuk menghasilkan penilaian yang baik sehingga perlunya dorongan motivasi dalam karyawan agar dapat bekerja secara maksimal, guna tercapainya target hotel untuk memuaskan pelanggan.

Menurut *General Manager* Hotel tersebut, ketika ditanyakan bagaimana cara agar meningkatkan motivasi beliau menjawab cara yang dilakukan untuk meningkatkan dan menjaga motivasi tersebut adalah dengan cara karakteristik pekerjaan yang sesuai dan baik. Karakteristik pekerjaan menurut Hackman dan Oldham dalam Snell dan Morris (2019, hal. 136) adalah desain pekerjaan yang menyebabkan keadaan seseorang akan berubah seperti mengalami kebermaknaan dalam bekerja, bertanggung jawab dan menerima hasil kerjanya. Dari keadaan yang berubah tersebut akan menghasilkan motivasi kerja yang tinggi, kinerja tinggi, dan *turnover* rendah. Hal ini selaras dengan penelitian dari Syaiful (2018) dalam jurnalnya dijelaskan bahwa semakin sesuai dan baik karakteristik pekerjaan pada suatu perusahaan maka akan semakin tinggi juga motivasi dari karyawan tersebut. Dari pernyataan tersebut dapat diketahui jika karakteristik pekerjaan pada perusahaan sesuai dan baik maka akan berdampak secara positif pada karyawan yaitu menyebabkan motivasinya menjadi tinggi. Dan dapat dilihat bahwa karakteristik pekerjaan dan motivasi pada penelitian ini memiliki pengaruh yang signifikan dan juga positif hal ini juga di perkuat dengan penilitan menurut Sella Selvia Ananda, Bambang Swasto Sunuharyo (2018) dalam penelitian tersebut karakteristik pekerjaan memiliki hubungan yang signifikan dan positif terhadap motivasi kerja karyawan

Dengan adanya karakteristik pekerjaan yang baik dan jelas, diharapkan motivasi karyawan akan muncul dan berdampak pada kepuasan pelanggan yang merupakan target dari Hotel Concordia Bumi Sangkuriang. Melalui karakteristik pekerjaan yang baik ini juga perusahaan dapat memiliki karyawan yang berkompeten untuk bersaing, terlebih dengan pelayanan hotel lain diluar sana yang tumbuh semakin pesat dan membuat persaingan yang ketat.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada Hotel Concordia Bumi Sangkuriang Bandung untuk mengetahui sejauh mana pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap motivasi di hotel tersebut. Maka dari itu penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh**

Karakteristik Pekerjaan terhadap Motivasi Karyawan (Studi Kasus pada Karyawan Hotel Concordia Bumi Sangkuriang)”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran mengenai karakteristik pekerjaan di Hotel Concordia Bumi Sangkuriang ?
2. Bagaimana tingkat motivasi karyawan di Hotel Concordia Bumi Sangkuriang ?
3. Adakah pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap motivasi karyawan di Hotel Concordia Bumi Sangkuriang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas yang telah dikemukakan, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui bagaimana gambaran mengenai karakteristik pekerjaan di Hotel Concordia Bumi Sangkuriang.
2. Untuk mengetahui bagaimana tingkat motivasi karyawan di Hotel Concordia Bumi Sangkuriang.
3. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap motivasi karyawan di Hotel Concordia Bumi Sangkuriang.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Kegunaan Praktis : Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan menjadi bahan pertimbangan dalam menetapkan kebijakan karakteristik pekerjaan bagi perusahaan dalam upaya peningkatan motivasi karyawan yang pada akhirnya nanti akan pula berdampak tercapainya target Hotel Concordia Bumi Sangkuriang Bandung.

2. Kegunaan Teoritis : Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan masukan bagi pihak-pihak yang memerlukan informasi mengenai pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap motivasi karyawan di Hotel Bumi Sangkuriang Bandung.
3. Kegunaan Pribadi : Bagi penulis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai permasalahan yang terjadi pada penelitian, dan khususnya yang berkaitan dengan karakteristik pekerjaan dan dampaknya terhadap motivasi karyawan.