

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam era milenium ini, sektor pariwisata merupakan salah satu sektor yang mampu memberikan devisa untuk negara dan berkembang sangat pesat khususnya di Negara Indonesia. Indonesia telah menerima 15 penghargaan Internasional diajang ASEAN Tourism Awards 2018 dalam bidang *Travel and Leisure* memberikan penghargaan untuk Jawa, Bali, dan Lombok sebagai *World's Best Island 2018*, menduduki peringkat pertama, kedua, dan ketiga. Bahkan, DestinAsian Magazine memberikan *Reader's Choice Awards* di kategori *The Best Island in Asia Pacific* untuk Indonesia. Tidak ada yang bisa menyangkal jika wisata di Indonesia memiliki keindahan alam sebagai daya tarik wisatanya. Namun tidak bisa sampai disana saja, sangat diperlukan pengelolaan berkelanjutan, pemberdayaan destinasi dan masyarakat, serta sektor lainnya yang terlibat didalam industri pariwisata. Sehingga, penghargaan yang didapatkan tidak hanya mengenai destinasinya saja tetapi bisa juga mendapatkan penghargaan lainnya seperti pelayanan dan kualitas jasa di industri pariwisata.

Banyaknya penghargaan dalam bidang pariwisata yang telah didapatkan ini diharapkan bisa menjadi pemicu untuk pemerintah dan masyarakat agar bersama-sama bisa melestarikan sekaligus melindungi wisata yang telah dimiliki oleh Negara Indonesia. Baik dari aspek wisata alam, sektor akomodasi dan transportasi, pemberdayaan manusia, serta inovasi masyarakat dapat menjadikan

modal untuk menaikkan citra pariwisata di Indonesia (Nationalgeographic.co.id, 2018). Salah satu bidang lainnya yang ada di industri pariwisata adalah bidang perhotelan.

Hotel adalah suatu tempat yang menyediakan penginapan, makanan, dan minuman, serta pelayanan lainnya, untuk disewakan bagi para tamu atau orang – orang yang tinggal untuk sementara waktu (AHMA (*American Hotel and Motel Associations*) dalam Paminudin, 2017). Hotel adalah suatu bangunan atau perusahaan yang menyediakan tempat untuk menginap, makanan dan minuman serta pelayanan lainnya untuk umum (Webster dalam Paminudin, 2017).

Perkembangan dibidang perhotelan tahun ke tahun semakin meningkat, baik secara nasional maupun global. Selama tahun 2018 di Jakarta setidaknya memiliki 2.488 kamar baru sampai akhir 2018. Kamar ini terdiri dari 836 kamar hotel bintang tiga, 815 kamar hotel bintang empat, dan 837 kamar hotel bintang lima. Bintang empat hotel akan terus mendominasi persediaan kamar hotel di Jakarta hingga 39,1 persen dari pasar. Dalam beberapa bulan ke depan ada sejumlah hotel yang akan beroperasi dan kini tengah dalam konstruksi yang lokasinya tersebar antara lain di Jakarta Timur, Jakarta Utara, Jakarta Pusat, dan Jakarta Selatan akan sebanyak 5 hotel diantaranya adalah bintang 4 dengan jumlah 1.145 kamar (Kompas.com, 2018)

Selain hunian residensial tahun 2019 merupakan tahun yang dinilai menantang bagi bisnis perhotelan di Jakarta. Namun, tambahan pasokan unit kamar pada tahun 2019 adalah yang tertinggi dibandingkan dengan tambahan pasokan dari 2018 hingga 2020. Riset Colliers International Indonesia juga

menunjukkan bahwa tahun 2019 menyumbangkan pasokan kamar sejumlah 3.213 unit yang dikontribusikan oleh 17 hotel baru, merata mulai dari hotel bintang 3, 4, dan 5. Selanjutnya pada tahun 2020, pasokan kamar akan ditambah sebanyak 874, sehingga total pasokan kamar yang tersedia menjadi 45.260 unit. Hingga saat ini total kamar hotel yang ada di Jakarta mencapai 41.173 dengan didominasi oleh hotel berbintang 4. Jumlah tersebut mencakup 11.855 kamar hotel bintang tiga, 16.248 kamar berbintang empat, dan 13.070 kamar berbintang lima (bisnis.com, 2019).

Dengan banyaknya tambahan pasokan kamar hotel yang baru, tentunya akan memerlukan banyak sekali jasa manusia untuk mengimbangkan hasil layanan yang didapatkan oleh tamu hotel. Maka di era globalisasi saat ini banyak perusahaan yang dituntut untuk dapat memaksimalkan kinerja karyawan yang lebih baik. Karena pada saat ini perusahaan di Indonesia terus mengalami persaingan yang sangat ketat sehingga perusahaan harus meningkatkan SDM (Sumber Daya Manusia). Masalah Sumber Daya Manusia menjadi perhatian yang sangat penting bagi perusahaan untuk tetap dapat bertahan. Perusahaan dituntut untuk memperoleh, mengembangkan dan mempertahankan SDM yang berkualitas. Sumber daya manusia merupakan peran utama dalam suatu perusahaan karena sumber daya manusia mampu menciptakan berbagai inovasi yang dapat menggerakkan perusahaan. Pertumbuhan perusahaan tidak hanya ditentukan dari keberhasilan dalam mengelola keuangan seakan sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Pengelolaan sumber daya manusia yang dimaksudkan adalah perusahaan harus mampu untuk menyatukan cara pandang

karyawan dan pimpinan perusahaan dalam rangka mencapai visi & tujuan perusahaan dan meningkatkan kinerja perusahaan (Desseler, 2015). Salah satu perusahaan internasional yang mempunyai banyak sumber daya manusia dan sudah sangat berpengalaman dalam menjalankan tugasnya mengenai perannya di dunia perhotelan adalah Grup Accor.

Accor merupakan perusahaan multinasional terbesar asal Perancis dibidang perhotelan dan pariwisata yang didirikan pada tahun 1967 oleh Paul Dubrule dan Gerard Pelisson. Hingga saat ini, perusahaan yang memiliki ketua dan kepala eksekutif Sebastien Bazin ini sendiri sudah beroperasi di 105 negara dan memiliki lebih dari sekitar 3.700 hotel yang tersebar di antara 5 benua, dengan jumlah kamar lebih dari 550.000 kamar dan mempunyai kurang lebih jumlah SDM sebanyak 240.000 orang (AccorHotels, 2016).

Hotel Mercure Convention Center, Ancol – Jakarta adalah salah satu hotel yang beroperasi di wilayah Jakarta Utara. Hotel berbintang empat ini merupakan hotel yang dibawah naungan Grup Accor yang berlokasi di kawasan Taman Impian Jaya Ancol atau yang sekarang terkenal dengan nama Ancol Baycity. Hotel Mercure Convention Center (MCC) adalah satu-satunya hotel internasional di Jakarta yang menawarkan tempat-tempat yang nyaman untuk melihat pemandangan pantai dan suasana liburan yang nyaman dengan matahari terbenam di atas laut terbuka. Hotel Mercure Convention Center menjadi tujuan wisata ikonik yang menawarkan atraksi seperti Dunia Fantasi, Oceanarium, Kesenian & Kerajinan Tangan, dan banyak lagi. Hotel ini hanya 20 menit berkendara dari Bandara Internasional dan 15 menit dari kawasan bisnis Jakarta ini mengambil

konsep sebagai hotel MICE (*Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition*) dan acara pernikahan, Hotel Mercure Convention Center Ancol, Jakarta menjadi satu-satunya hotel di Jakarta yang menawarkan fasilitas bisnis sekaligus kenyamanan (waktu luang) (Sumber: Web AccorHotels). Hotel ini memiliki jumlah sumber daya manusia kurang lebih sebanyak 300 orang yang cukup handal dalam melakukan pekerjaannya.

Hotel Mercure Convention Center, Ancol - Jakarta merupakan salah satu hotel yang menyadari pentingnya pelatihan yang diberikan kepada karyawannya. Terdapat beberapa jenis pelatihan yakni, *generic/general training* atau pelatihan umum yang diberikan kepada karyawan, *departmental training* atau pelatihan yang khusus diberikan kepada karyawan departemen tertentu, *corporate training*, dan *external training*. Contoh dari *general training* adalah *Welcome to AccorHotels* dan pelatihan HACCP (*Hazardous Analysis Critical Control Point*). Salah satu jenis pelatihan yang diberikan kepada seluruh karyawan dalam perusahaan ini adalah pelatihan *Welcome to AccorHotels*. Pelatihan *Welcome to AccorHotels* adalah pelatihan yang diberikan setiap bulannya kepada karyawan Hotel Mercure Convention Center, Ancol - Jakarta baik karyawan tetap maupun karyawan kontrak mengenai *Group Accor* dan juga nilai-nilai yang dijunjung tinggi oleh *Group Accor*. Pelatihan ini tentunya dilakukan atas dasar mengasah dan memotivasi karyawan untuk bekerja serta mengenal AccorHotel secara luas didukung dengan sumber daya manusia yang hebat. Beberapa hal yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan, terdiri dari instruktur, peserta, materi, metode, sarana, dan evaluasi (Muhammad, 2016).

Sumber daya manusia merupakan aset penting yang membantu sebuah organisasi dalam mewujudkan tujuan yang ingin dicapai, maka perlu adanya pelatihan sebagai upaya dalam meningkatkan kinerja dari setiap karyawan. Kinerja adalah hasil pekerjaan yang telah dicapai oleh seorang pekerja sesuai dengan kualitas dan kuantitas sesuai dengan tugas dan tanggungjawab pribadi mereka (Mulyadi, 2015). Terkait dengan pernyataan tersebut, Pelatihan adalah serangkaian aktivitas seseorang dalam meningkatkan keahlian dan pengetahuannya secara sistematis sehingga mampu memiliki kinerja yang profesional dalam bidangnya. Pelatihan adalah suatu proses pembelajaran yang memungkinkan pegawai melaksanakan pekerjaan yang sekarang sesuai dengan standar di perusahaan (Widodo, 2015). Selain meningkatkan kinerja karyawan dalam pekerjaannya, pelatihan juga cukup berperan dalam memberikan motivasi kerja karyawan.

Motivasi merupakan sebagai proses psikologis seseorang melalui keinginan yang belum terpuaskan, yang diarahkan ke pencapaian tujuan atau pencapaian insentif (Hodgetts dan Luthans dalam Lestari, 2016). 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 kinerja 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 uraian latar belakang tersebut, maka menarik untuk dilakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Pelatihan *Welcome To AccorHotels* Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Di Hotel Mercure Convention Center, Ancol – Jakarta” (Studi Kasus pada Kandidat *Best Talent of The Month* Tahun 2018)

## **1.2 Nilai Tambah Penelitian**

Dalam penelitian ini, memiliki perbedaan dari penelitian sebelumnya yang menjadi acuan dalam penyusunan penelitian ini, seperti pengaruh pelatihan dan motivasi kerja karyawan, pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan, dan pengaruh beban kerja dan pelatihan terhadap motivasi dan prestasi kerja karyawan. Pada penelitian ini, akan diteliti mengenai pengaruh pelatihan *Welcome To Accorhotels* terhadap motivasi kerja karyawan di Hotel Mercure Convention Center, Ancol – Jakarta” (studi kasus pada kandidat *best talent of the month* tahun 2018).

## **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi masalah yang ada dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh instruktur pelatihan terhadap motivasi kerja karyawan di Hotel Mercure Convention Center, Ancol – Jakarta?

2. Apakah terdapat pengaruh peserta pelatihan terhadap motivasi kerja karyawan di Hotel Mercure Convention Center, Ancol – Jakarta?
3. Apakah terdapat pengaruh materi pelatihan terhadap motivasi kerja karyawan di Hotel Mercure Convention Center, Ancol – Jakarta?
4. Apakah terdapat pengaruh metode pelatihan terhadap motivasi kerja karyawan di Hotel Mercure Convention Center, Ancol – Jakarta?
5. Apakah terdapat pengaruh sarana pelatihan terhadap motivasi kerja karyawan di Hotel Mercure Convention Center, Ancol – Jakarta?

#### **1.4 Batasan Penelitian**

Batasan penelitian digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan atau pelebaran pokok masalah agar penelitian ini dapat lebih terarah. Sub-variabel dari pelatihan mencakup 6 variabel yaitu instruktur, peserta, materi, metode, sarana dan evaluasi. Namun dalam penelitian ini hanya meneliti secara rinci mengenai 5 (lima) variabel tersebut ditujukan kepada kandidat *best talent of the month* tahun 2018 di Hotel Mercure Convention Center, Ancol – Jakarta yakni instruktur, peserta, materi, metode, sarana. Sub-variabel evaluasi tidak diteliti secara rinci dikarenakan sub-variabel ini menanyakan mengenai kritik dan saran mengenai pelatihan *Welcome to Accorhotels* dan evaluasi hanya bisa dinilai oleh orang lain bukan diri sendiri. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh pelatihan terhadap pengembangan diri untuk berkarir, adanya penghargaan prestasi kerja dan keadilan dalam segala bidang (motivasi kerja karyawan). Penelitian ini dimulai pada tanggal 11 Maret 2019 – 28 Juni 2019.



## 1.5 Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini memiliki tujuan penulisan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh instruktur pelatihan terhadap motivasi kerja karyawan di Hotel Mercure Convention Center, Ancol – Jakarta
2. Untuk mengetahui pengaruh peserta pelatihan terhadap motivasi kerja karyawan di Hotel Mercure Convention Center, Ancol – Jakarta
3. Untuk mengetahui pengaruh materi pelatihan terhadap motivasi kerja karyawan di Hotel Mercure Convention Center, Ancol – Jakarta
4. Untuk mengetahui pengaruh metode pelatihan terhadap motivasi kerja karyawan di Hotel Mercure Convention Center, Ancol – Jakarta
5. Untuk mengetahui pengaruh sarana pelatihan terhadap motivasi kerja karyawan di Hotel Mercure Convention Center, Ancol – Jakarta

## 1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah:

### a. Bagi Hotel

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan atau masukan untuk kandidat *Best Talent of the Month* mengenai pengaruh pelatihan “*Welcome to AccorHotels*” terhadap motivasi kerja karyawan yang ada di Hotel Mercure Convention Center, Ancol – Jakarta.

### b. Bagi Pembaca

Sebagai sarana untuk menambah wawasan dan informasi mengenai pengaruh pelatihan “*Welcome to AccorHotels*” terhadap motivasi kerja karyawan.

c. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi dalam mengasah ketajaman berpikir, dan mengembangkan kemampuan menulis dalam menganalisa pengaruh pelatihan “*Welcome to AccorHotels*” terhadap motivasi kerja karyawan.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini, terdapat sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **BAB 1: PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah yang terjadi, nilai tambah penelitian, rumusan masalah yang akan diteliti, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat dari penelitian, dan sistematika penulisannya.

#### **BAB 2: TELAAH LITELATUR**

Bab ini berisi tentang teori yang mendukung penulisan skripsi yang meliputi uraian secara teoritis terhadap masalah penelitian. Beberapa pokok bahasan diantaranya adalah landasan teori dari penelitian, penelitian terdahulu, rerangka berfikir dan hipotesis.

#### **BAB 3: METODE PENELITIAN**

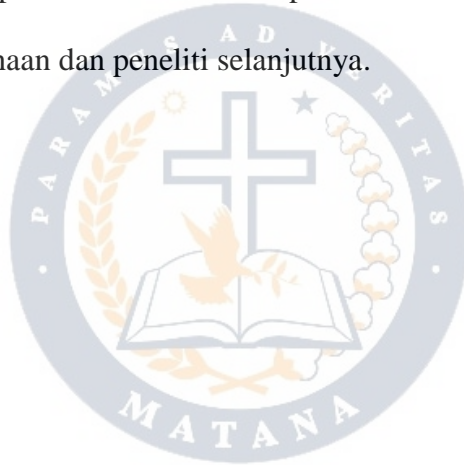
Bab ini akan berisi mengenai metode penelitian yang akan digunakan, variabel penelitian, instrumen penelitian dan skala pengukuran, populasi dan sampel, *pretest*, operasional penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

#### **BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Penguraian dan pembahasan dari penelitian pengaruh pelatihan terhadap motivasi kerja karyawan yang meliputi uji asumsi klasik, uji  $r^2$ , uji regresi linear berganda, uji T dan uji F.

#### **BAB 5: PENUTUP**

Kesimpulan sebagai jawaban atas rumusan masalah yang tercantum pada bab 1 dari informasi dan pembuktian dari hasil penelitian ini. Ada bab ini juga terdapat saran untuk perusahaan dan peneliti selanjutnya.



**MATANA**  
UNIVERSITY