

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Daya saing yang semakin tinggi membuat persaingan antar perusahaan semakin meningkat terutama di era globalisasi yang membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas. Sebab kunci sukses bisnis tidak hanya terletak pada keunggulan teknologi dan modal yang tersedia, namun penilaian terhadap manusia juga menjadi penilaian yang penting. Sumber daya manusia yang memiliki kapasitas dan potensial dibutuhkan untuk menjalankan kegiatan dalam suatu perusahaan. Visi dan misi perusahaan dapat dilaksanakan dengan baik jika sumber daya manusia sebagai pelaksana diseleksi juga dengan baik. Oleh karena itu perusahaan harus menjadikan sumber daya manusia sebagai faktor paling penting untuk dikelola. Tujuan setiap sebuah perusahaan dikatakan berhasil jika sumber daya manusianya memiliki kualitas kinerja yang baik. (Imbron, I., & Pamungkas, I. B. 2021).

Berkembangnya sebuah perusahaan tidak terlepas oleh adanya sebuah kinerja, sebuah keseharusan bagi setiap karyawan untuk mencapai kinerja yang baik agar tujuan utama dari perusahaan dapat tercapai. Kinerja karyawan dapat menjadi salah satu tolak ukur tentang bagaimana sumber daya manusia yang ada pada suatu perusahaan sudah berperan terhadap kemajuan perusahaan atau belum. Untuk mencapai tujuan terbaik dalam sebuah perusahaan, tentu diperlukan pengelolaan sumber daya manusia yang jelas melalui berbagai kebijakan perusahaan yang dapat menyesuaikan kepentingan

bersama antara perusahaan dan karyawan. Namun, kinerja karyawan akan lebih baik jika adanya kesadaran diri dan kesungguhan dari masing-masing karyawan sebagai individu dalam melaksanakan tugas dan kewajiban tanggung jawabnya. (Widodo, D. S., & Yandi, A. 2022).

Kinerja karyawan diartikan sebagai proses tingkah laku orang dalam melakukan pekerjaan yang menghasilkan sebuah pemikiran atau produk dalam mencapai tujuan yang dia kerjakan. Oleh karena itu guna memenuhi kepentingan tujuan yang ingin dicapai baik oleh perusahaan maupun karyawan maka perlu adanya penilaian kinerja, dalam penilaian kinerja terdapat komponen yang harus dipenuhi. Untuk mencapai kinerja, sumber daya manusia menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam mempengaruhi proses berjalannya sebuah perusahaan. (Rivaldo, Y. 2022).

Kinerja yang efektif adalah harapan bagi semua perusahaan yang mempekerjakan karyawan, dengan mengupayakan strategi manajemennya dengan baik dan hasil kinerja karyawan yang baik pula akan mampu meningkatkan produktifitas secara keseluruhan dalam perusahaan. Perusahaan bertanggung jawab dalam pengelolaan dan penyediaan sarana maupun prasarana dalam mewujudkan lingkungan kerja yang produktif, sehingga mendorong karyawan untuk selalu berinovasi dan berkreasi. Adanya sistem dan struktur yang fleksibel dengan pembagian tugas maupun tanggung jawab yang jelas dan memperhatikan kemampuan karyawan agar bekerja secara optimal untuk mencapai tujuan. (Supriaddin, N 2020).

Perkembangan dan persaingan bisnis yang ada di Indonesia menjadi salah satu fenomena yang harus diperhatikan oleh sebuah perusahaan terlebih dengan adanya

globalisasi dalam bidang ekonomi yang dimana pada zaman sekarang ini membuka peluang bagi para pengusaha asing untuk berkompetensi dalam menjaring konsumen. Salah satu bisnis yang berkembang dengan cepat yaitu pada sektor pariwisata. Sektor pariwisata di Indonesia merupakan salah satu sektor unggulan yang memiliki kontribusi besar terhadap perekonomian domestik. Adanya sektor pariwisata memberikan sumbangan dalam menciptakan kesempatan kerja dan pendapatan devisa negara. Kegiatan pariwisata dinilai memiliki cukup banyak bidang usaha diantaranya hotel, restoran, dan sarana transportasi yang juga mempengaruhi pembangunan tata ruang dan lingkungan hidup dalam proses pembangunan dan pengembangan wilayah wilayah tertentu yang memiliki potensi pariwisata. Seperti diketahui bahwa Indonesia memiliki kota-kota besar yang menjadi daya tarik para wisatawan terlihat adanya peningkatan kunjungan wisata mancanegara dan penerimaan devisa yang meningkat melalui sektor pariwisata. (Median, M. 2023).

Perkembangan pariwisata dapat mendorong dan mempercepat pertumbuhan perekonomian di Indonesia. Pariwisata menciptakan permintaan, baik konsumsi maupun investasi, dimana keduanya akan menimbulkan kegiatan produksi barang dan jasa. Dalam usaha memenuhi permintaan pariwisata, diperlukan investasi di bidang transportasi dan komunikasi, industri kerajinan, industri produk konsumen, industri jasa, dan lain sebagainya (Yakup & Haryanto, 2021).

Industri jasa merupakan industri yang berkembang dengan pesat di Indonesia. Perkembangan industri jasa telah merambah ke berbagai bidang salah satunya di bidang perhotelan. Hotel merupakan jasa pelayanan yang menyediakan berbagai

fasilitas yang dapat dipergunakan oleh para tamunya selama 24 jam. Di samping itu, usaha perhotelan juga dapat menunjang kegiatan para usahawan yang sedang melakukan perjalanan usaha atau para wisatawan pada waktu melakukan perjalanan untuk mengunjungi daerah-daerah tujuan wisata, dan membutuhkan tempat untuk menginap, makan dan minum serta hiburan.

Adapun pengertian hotel menurut SK Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 “Suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

Perkembangan industri jasa di bidang perhotelan semakin pesat seiring dengan meningkatnya industri pariwisata di Indonesia. Pesatnya perkembangan tersebut menuntut setiap industri jasa di bidang perhotelan untuk mampu secara terus-menerus melakukan perubahan dalam mengelola usaha agar dapat bersaing dengan sejumlah industri jasa di bidang perhotelan lainnya. Industri jasa di bidang perhotelan semakin mengalami perkembangan dengan sangat pesat untuk memperkuat bisnis. Salah satunya adalah Kota Bandung yang merupakan daerah yang memiliki tempat wisata populer di Indonesia yang mengalami pertumbuhan sangat pesat pada sektor pariwisata dikarenakan telah ditetapkannya sebagai salah satu Kawasan Pengembangan Pariwisata Nasional (KPPN) Tahun 2010- 2025 dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2011.

Kota Bandung memiliki peluang besar untuk tumbuh di masa depan seiring dengan banyaknya wisatawan yang mengunjungi Kota Bandung. Semua daya tarik yang dimiliki Kota Bandung tentunya harus dikelola dengan baik dan terarah agar dapat menarik wisatawan domestik dan mancanegara untuk berkunjung karena hal yang ditawarkan. Berikut ini adalah data kunjungan wisatawan ke Kota Bandung pada tahun 2021-2023:

Tabel 1.1
Data Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara dan Domestik di Kota Bandung Tahun 2022-2023

Tahun	Wisatawan		Jumlah
	Domestik	M mancanegara	
2021	4.973.649	33.961	5.007.610
2022	6.546.960	37.285	6.584.245
2023	7.713.937	38.570	7.752.507

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (2024)

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa pada tahun 2021-2023, jumlah kunjungan wisata di Kota Bandung mengalami peningkatan yang signifikan. Hal ini membuktikan bahwa Kota Bandung dapat dikatakan sebagai kota yang memiliki daya tarik wisatawan yang tinggi serta mempunyai potensi yang besar bagi para pelaku usaha yang menempati bisnis perhotelan.

Bisnis perhotelan memiliki peluang besar di Kota Bandung, karena banyak pelaku usaha berupaya mengembangkan bisnis seperti hotel, bumi perkemahan, persinggahan karavan, vila dan pondok wisata seperti yang disebutkan dalam PERDA Kota Bandung No. 7 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Kepariwisata. Karena melihat banyaknya wisatawan lokal maupun asing yang berminat liburan di Kota Bandung, hotel menjadi pilihan alternatif penginapan bagi wisatawan domestik dan

mancanegara yang menginap di Kota Bandung. Mengingat perhotelan di Kota Bandung cukup ketat, hal itu ditunjukkan dengan pertumbuhan bisnis hotel dari tahun ke tahun yang bertambah jumlahnya baik hotel berbintang dan non bintang. Berikut merupakan data jumlah kamar hotel di Kota Bandung pada tahun 2021-2023:

Tabel 1.2
Data Jumlah Kamar Hotel di Kota Bandung Tahun 2021-2023

No	Kategori Hotel	Tahun 2021	Tahun 2022	Tahun 2023
1	Hotel Bintang	18.545	19.121	19.376
2	Hotel non Bintang	5.179	5.286	6.112

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Bandung (2024)

Berdasarkan Tabel 1.2 pertumbuhan hotel di Kota Bandung sangat pesat. Pada tahun 2021-2023 jumlah hotel berbintang maupun non bintang terus bertambah. Hal itu menyebabkan hotel-hotel di Kota Bandung harus dapat mengembangkan penawaran-penawaran dalam aspek agar dapat meningkatkan kunjungan hotel dan memberikan kepuasan yang optimal bagi konsumen.

Banyaknya kunjungan wisatawan ke Kota Bandung akan berdampak pada tingkat hunian kamar pada hotel. Tingkat hunian kamar (*occupancy*) merupakan persentase dari jumlah kamar yang terisi atau disewakan kepada tamu yang dibandingkan dengan jumlah seluruh kamar yang disewakan, yang dapat diperhitungkan dalam jangka waktu harian, bulanan dan tahunan (Noviastuti, N., 2021). Semakin tinggi tingkat hunian kamar akan menunjukkan semakin besar keuntungan yang akan diperoleh oleh hotel tersebut. Berikut merupakan persentase Tingkat Hunian Kamar (THK) hotel di Kota Bandung Tahun 2021-2023

Tabel 1.3
Tingkat Hunian Kamar Hotel Kota Bandung Tahun 2021-2023

Tahun	Persentase Tingkat Hunian Hotel
2021	35,01%
2022	54,41%
2023	56,72%

Sumber: kemenparekraf.go.id

Berdasarkan Tabel 1.3 tingkat hunian kamar hotel di Kota Bandung terus meningkat dari tahun ke tahun. Pada tahun 2023 tingkat hunian kamar hotel mengalami kenaikan sebesar 2,31% dari tahun sebelumnya. Dengan meningkatnya pertumbuhan hotel bintang di Kota Bandung dapat diindikasikan dengan semakin tingginya permintaan konsumen akan suatu akomodasi guna mendukung kegiatan perjalanan mereka.

Kondisi persaingan yang semakin ketat, setiap hotel dituntut untuk memiliki cara atau strategi terbaik dalam upaya menghadapi persaingan dan memaksimalkan tingkat hunian kamar. Maka dari itu perusahaan perlu memperhatikan agar perusahaan mampu menghadapi persaingan yang ketat. Berikut merupakan hotel-hotel bintang 4 yang berada di Kota Bandung berdasarkan rating 2024.

Tabel 1.4
Daftar Hotel Bintang 4 Di Kota Bandung

No	Nama Hotel Bintang 4	Rating Pengunjung	Ulasan
1	Janevalla Bandung	8,2	Sangat Baik
2	THE 101 Bandung Dago	8,1	Sangat Baik
3	Best Western Premier La Grande	8,1	Sangat Baik
4	de Braga, ARTOTEL Curated	8,0	Sangat Baik
5	El Royale Hotel	7,9	Baik
6	Arion Suites Hotel	7,8	Baik
7	Savoy Homan	7,8	Baik
8	Grand Hotel Preanger	7,8	Baik
9	Grand Dafam Braga Bandung	7,7	Baik

Sumber: www.booking.com (2024)

Tabel diatas merupakan daftar rating hotel bintang 4 di Pusat Kota Bandung berdasarkan penilaian konsumen yang menginap. Pada posisi pertama diduduki oleh hotel Janevalla Bandung dengan rating 8,2, sedangkan hotel Grand Dafam Braga Bandung menduduki posisi sembilan dari daftar rating bintang 4 di Pusat Kota Bandung. Hotel Grand dafam Braga Bandung mendapatkan rating 7,7 dengan ulasan Baik berdasarkan penilaian dari tamu atau konsumen yang pernah menginap atau berkunjung di hotel tersebut, sehingga membuat Hotel Grand dafam Braga Bandung berada dibawah hotel-hotel lainnya. Maka dari itu peneliti memilih Hotel Grand Dafam Braga Bandung untuk melakukan penelitian agar mendapatkan alasan mengapa Hotel Grand Dafam Braga Bandung mendapatkan rating terendah.

Hotel Grand Dafam Braga Bandung sendiri merupakan bagian dari Dafam Hotel *Management*. Badan usaha yang bergerak dibidang *Hospitality* yang terbentuk sejak tahun 2010. Mengawali tahun 2021, Hotel yang dulunya dikenal dengan nama Aston Braga Hotel & Residence berganti nama menjadi Hotel Grand Dafam Braga Bandung dengan mengusung operator Dafam Hotel *Management*. Tepat pada tanggal 1 Februari 2021, Hotel Grand Dafam Braga Bandung hadir menjadikan salah satu pilihan untuk berlibur di Kota Bandung.

Hotel Grand Dafam Braga Bandung juga sudah tersertifikasi CHSE yaitu *Cleanliness* (Kebersihan), *Health* (Kesehatan), *Safety* (Keamanan), dan *Environment Sustainability* (Kelestarian Lingkungan) oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi

Kreatif. Kami selalu menerapkan protokol kesehatan sesuai aturan pemerintah di area hotel baik untuk para tamu dan seluruh staf

Bandung sendiri merupakan salah satu kota di Indonesia dengan tingkat perkembangan hotel terpesat sehingga tingkat persaingan yang terjadi menjadi lebih tinggi. Dengan adanya hal itu perusahaan dituntut untuk membuat strategi agar dapat menaikkan rating konsumen dengan cara melakukan inovasi yang menarik konsumen. Dalam menghadapi persaingan yang sangat ketat perusahaan perlu melakukan persiapan dan mengelola sumber daya manusia pada perusahaan sebaik mungkin untuk meningkatkan kinerja yang dapat membantu perusahaan mencapai sasaran.

Berbagai macam hambatan akan ditemui oleh individu dalam sebuah perusahaan, yang akan memperlancar kerja dengan baik sehingga memiliki kinerja yang tepat bagi perusahaan, serta membawa manfaat bagi masyarakat yang memerlukannya. Kinerja tidak hanya membawa manfaat bagi organisasi, tetapi juga bagi manajer dan individu. Kinerja dapat dilihat bagaimana seseorang dalam bekerja melaksanakan tugas yang telah diberikan oleh pimpinannya, semuanya bisa didukung oleh kemandirian, kreativitas, komitmen, tanggung jawab dan rasa percaya diri individu dalam bekerja.

Seorang karyawan dapat dikatakan memiliki kinerja yang tinggi apabila karyawan tersebut mampu mencapai beban kerja yang telah ditentukan dan jika realisasi hasil kerja lebih tinggi dari pada yang ditetapkan perusahaan. Seorang karyawan yang memiliki kinerja tinggi dan baik akan dapat menunjang tercapainya suatu tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Tuntutan yang tidak

mampu direalisasikan oleh karyawan akan menimbulkan ketegangan di dalam diri karyawan dan jika karyawan tersebut tidak dapat merealisasikannya, maka akan menimbulkan penurunan kinerja.

Dimensi kinerja karyawan dapat diukur dari Kualitas Kerja, Kuantitas Kerja, Tanggung Jawab, Kerja Sama dan Inisiatif (Mangkunegara 2020:72). Karena data yang diperoleh dirasa belum cukup sebagai landasan penelitian dan untuk lebih meyakinkan bagaimana kondisi sebenarnya mengenai Kinerja Karyawan di Hotel Grand Dafam Braga Bandung, maka dalam penelitian ini penulis menyebarkan kuesioner kepada 30 karyawan di Hotel Grand Dafam Braga Bandung dan hasilnya dapat dilihat pada Tabel 1.5 sebagai berikut:

Tabel 1.5
Kinerja Karyawan Pada Hotel Grand Dafam Braga Bandung

No	Variabel Y	Dimensi	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	Total	Rata-rata
1	Kinerja Karyawan	Kualitas Pekerja	8	8	7	6	1	106	3,5
		Kuantitas Pekerja	9	8	5	2	6	98	3,3
		Tanggung Jawab	10	8	5	5	2	109	3,6
		Kerjasama	9	8	6	4	3	106	3,5
		Inisiatif	5	12	5	3	5	99	3,3
Skor Rata - rata									3,4

Sumber: Hasil olah data Pra-Survey (2024)

Berdasarkan Tabel 1.5 Kinerja Karyawan pada Hotel Grand Dafam Braga Bandung dapat dilihat bahwa hasil Pra-Survey memperoleh skor rata-rata 3,4 yang menunjukkan bahwa kinerja karyawan berada pada kategori kurang tinggi. Adapun dimensi kinerja yang masih dibawah rata-rata yaitu dimensi kuantitas dengan skor rata-

rata 3,3 juga dimensi inisiatif dengan skor rata-rata 3,3. Pada dimensi kuantitas menunjukkan bahwa masih terdapat karyawan yang tidak dapat memenuhi target dalam menyelesaikan pekerjaannya serta pada dimensi inisiatif itu sendiri menunjukkan bahwa masih terdapat karyawan yang kurang inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dapat dikatakan bahwa kinerja karyawan masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan perusahaan. Secara keseluruhan, dapat dikatakan bahwa perusahaan dapat menghadapi masalah jika kinerja karyawan menurun. Karena kinerja karyawan sangat penting, perusahaan harus dapat meningkatkan dan memperbaiki kinerja karyawan.

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja baik berasal dari dalam diri maupun yang berasal dari lingkungan organisasi tempat karyawan bekerja menurut Arif (2020), Mayang (2022), Apriansyah (2023), Candana (2020), Putra (2023), dan Widjaja (2022) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu *Quality of Work Life* (Kualitas Kehidupan Kerja), Kompensasi, Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja, Budaya Organisasi, Kepemimpinan. Faktor-faktor tersebut hendaknya diperhatikan oleh pemimpin sehingga kinerja karyawan dapat optimal dan dapat memperoleh predikat sangat baik.

Untuk melihat seberapa besar pengaruh dari faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada Hotel Grand Dafam Braga Bandung peneliti melakukan *Pra-Survey* kepada 30 karyawan. Berikut adalah hasil *Pra-Survey* mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan pada Hotel Grand Dafam Braga Bandung:

Tabel 1.6
Hasil Pra-Survey Faktor-faktor yang Diduga Mempengaruhi Kinerja Karyawan
Pada Hotel Grand Dafam Braga Bandung

No	Variabel Y	Dimensi	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	Total	Rata-rata
1	<i>Quality of Work Life</i>	Pertumbuhan dan Pengembangan	7	6	7	5	5	95	3.2
		Partisipasi	10	8	5	6	1	110	3.7
		Sistem Imbalan yang Inovatif	8	7	6	6	3	101	3.4
		Lingkungan Kerja	5	8	8	4	5	94	3.1
Skor Rata - rata									3.3
2	Kompensasi	Upah dan Gaji	12	6	8	3	2	116	3.9
		Insentif	10	13	5	1	1	120	4.0
		Tunjangan	12	8	6	2	2	116	3.9
		Fasilitas	8	8	7	5	2	105	3.5
Skor Rata - rata									3.8
3	Lingkungan Kerja	Lingkungan Kerja Fisik	10	10	5	2	3	112	3.7
		Lingkungan Kerja non Fisik	8	11	5	2	4	107	3.6
Skor Rata - rata									3.6
4	Motivasi Kerja	Kebutuhan akan Prestasi	8	7	6	5	4	100	3.3
		Kebutuhan akan Afiliasi	11	7	5	4	3	109	3.6
		Kebutuhan akan Kekuasaan	8	6	5	5	6	95	3.2
Skor Rata - rata									3,4
5	Budaya Organisasi	Inovasi dan Pengambilan Risiko	7	9	8	3	3	104	3.5
		Perhatian terhadap Detail	5	13	7	2	3	105	3.5
		Orientasi pada Hasil	6	14	6	2	2	110	3.7

		Orientasi pada Orang	7	13	5	3	2	110	3.7
		Orientasi pada Tim	13	8	6	2	1	120	4
		Agresivitas	12	9	5	3	1	118	3.9
		Stabilitas	7	11	8	3	1	110	3.7
Skor Rata - rata									3.7
6	Gaya Kepemimpinan	Direktif	7	6	7	5	5	95	3.2
		Suportif	10	8	5	6	1	110	3.7
		Partisipatif	12	14	2	1	1	125	4,2
		Berorientasi Prestasi	14	10	3	2	1	124	4,1
Skor Rata - rata									3,8

Sumber: Hasil olah data Pra-Survey (2024)

Berdasarkan hasil Pra-Survey pada Hotel Grand Dafam Braga Bandung pada tabel 1.6 yang tertera diatas, dapat diketahui bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu *Quality of Work Life* dengan skor rata-rata 3,3, Kompensasi dengan skor rata-rata 3,8, Lingkungan Kerja dengan skor rata-rata 3,6, Motivasi Kerja dengan skor rata-rata 3,4, Budaya Organisasi dengan skor rata-rata 3,7, dan Gaya Kepemimpinan dengan skor rata-rata 3,8. Dari hasil Pra-Survey terdapat dua variabel yang memiliki skor rata-rata terendah yaitu *Quality of Work Life* dengan skor rata-rata 3,3 dan Motivasi Kerja dengan skor rata-rata 3,4.

Ditengah kekurangan saat ini tabel *Quality of Work Life* dan Motivasi Kerja memerlukan lebih banyak masukan untuk meningkatkan dan memperbaiki karena *Quality of Work Life* dan Motivasi Kerja harus dimiliki oleh para karyawan agar dapat merasa nyaman berada di perusahaan tersebut. Hotel Grand Dafam Braga Bandung berfokus pada kinerja untuk meningkatkan kinerja dalam setiap prosesnya.

Berdasarkan kuesioner tersebut, penyebab penurunan kinerja di Hotel Grand dafam Braga bandung terletak pada variabel *Quality of Work Life* dan Motivasi Kerja. Hal inilah yang akan menjadi landasan penelitian. Untuk memperkuat landasan penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner untuk mengukur dan mengetahui variabel *Quality of Work Life* dan Motivasi Kerja di Hotel Grand Dafam Braga Bandung. Agar efektif di tempat kerja, karyawan harus berperilaku dengan cara yang memungkinkan mereka berkontribusi dan dapat membantu karyawan lain mencapai tujuan yang mempromosikan produktivitas dan efisiensi di tempat kerja.

Kinerja yang baik akan menghasilkan dampak yang positif terhadap pekerjaannya. Jika kinerja menurun maka dapat mempengaruhi tingkat produktivitas karyawan yang dapat merugikan perusahaan, oleh karena itu kinerja karyawan sangat penting bagi suatu perusahaan. Hal tersebut di perkuat dengan tabel 1.7 hasil kuesioner Pra-Survey yang terdiri dari 30 responden mengenai *Quality of Work Life* di Hotel Grand Dafam Braga Bandung sebagai berikut:

Tabel 1.7
Hasil Pra-Survey Variabel *Quality of Work Life* di Hotel Grand Dafam Braga Bandung

No	Variabel Y	Dimensi	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	Total	Rata-rata
1	<i>Quality of Work Life</i>	Pertumbuhan dan Pengembangan	7	6	7	5	5	95	3.2
		Partisipasi	10	8	5	6	1	110	3.7
		Sistem Imbalan yang Inovatif	8	7	6	6	3	101	3.4
		Lingkungan Kerja	5	8	8	4	5	94	3.1
Skor Rata - rata									3.3

Sumber: Hasil olah data Pra-Survey (2024)

Berdasarkan tabel 1.7 diatas, menunjukkan bahwa variabel *Quality of Work Life* yang memiliki empat dimensi dengan nilai rata-rata 3,3 yang menunjukkan bahwa variabel tersebut masih kurang tinggi. Dari keempat dimensi tersebut yang memiliki nilai di bawah rata-rata yaitu lingkungan kerja dengan skor 3,1 dan pertumbuhan dan pengembangan dengan skor 3,2, maka dapat disimpulkan bahwa dimensi pertumbuhan dan pengembangan lebih dominan dengan nilai yang sedikit lebih tinggi daripada dimensi lingkungan kerja, sementara dimensi lingkungan kerja memerlukan pengembangan lebih lanjut untuk meningkatkan nilainya. Dalam situasi di mana tingkat *Quality of Work Life* dapat dianggap kurang baik, maka peneliti ingin mencari masalah yang ada hingga nilai *Quality of Work Life* rendah pada Hotel Grand Dafam Braga Bandung. Untuk menciptakan suasana nyaman dan aman, karyawan dapat memperbaiki dimensi yang masih belum optimal pada Hotel Grand Dafam Braga Bandung. Perlu diperhatikan untuk aspek yang masih belum optimal agar dapat diperbaiki lebih baik lagi. Dapat disimpulkan bahwa variabel *Quality of Work Life* belum mencapai hasil yang maksimal.

Faktor lainnya yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Grand Dafam Braga bandung adalah Motivasi Kerja. Motivasi merupakan suatu keahlian, dalam mengarahkan pegawai dan organisasi agar mau bekerja secara berhasil, sehingga keinginan para pegawai dan tujuan organisasi sekaligus tercapai. Terciptanya motivasi kerja karyawan juga didukung oleh lingkungan kerja di perusahaan tersebut. Berikut adalah data yang diperoleh peneliti dalam kuesioner mengenai variabel motivasi kerja yang bermasalah pada Hotel Grand Dafam Braga Bandung:

Tabel 1.8
Hasil Pra-Survey Variabel Motivasi Kerja di Hotel Grand Dafam Braga
Bandung

No	Variabel Y	Dimensi	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	Total	Rata-rata
1	Motivasi Kerja	Kebutuhan akan Prestasi	8	7	6	5	4	100	3.3
		Kebutuhan akan Afiliasi	11	7	5	4	3	109	3.6
		Kebutuhan akan Kekuasaan	8	6	5	5	6	95	3.2
Skor Rata - rata									3.4

Sumber: Hasil olah data Pra-Survey (2024)

Berdasarkan tabel 1.8 diatas, menunjukkan bahwa Motivasi Kerja yang memiliki tiga dimensi dengan nilai rata-rata 3,4 yang menunjukkan bahwa variabel tersebut masih kurang tinggi. Dari ketiga dimensi tersebut yang memiliki nilai di bawah rata-rata yaitu Kebutuhan akan Kekuasaan dengan skor 3,2 dan Kebutuhan akan Prestasi dengan skor 3,3, maka dapat disimpulkan bahwa dimensi Kebutuhan akan Prestasi lebih dominan dengan nilai yang sedikit lebih tinggi daripada dimensi Kebutuhan akan Kekuasaan, sementara dimensi Kebutuhan akan Kekuasaan memerlukan pengembangan lebih lanjut untuk meningkatkan nilainya.

Quality of Work Life dan Motivasi Kerja sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Maka dari itu perusahaan harus selalu memperhatikan peningkatan kualitas sumber daya manusia didalam suatu perusahaan.

Dengan memperhatikan permasalahan diatas dan mengingat betapa pentingnya *Quality of Work Life* dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Grand Dafam Braga Bandung, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul

“PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE* DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL GRAND DAFAM BRAGA BANDUNG”.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah Penelitian

Identifikasi masalah dan rumusan masalah dalam penelitian ini diajukan untuk merumuskan dan menjelaskan mengenai permasalahan yang tercakup dalam penelitian ini. Permasalahan dalam penelitian ini meliputi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada Hotel Grand Dafam Braga Bandung yaitu *Quality of Work Life* dan Motivasi Kerja.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka terdapat beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi yaitu sebagai berikut:

1. *Quality Of Work Life*
 - a. Belum terbentuknya program pengembangan untuk membantu dalam mencapai tujuan karir
 - b. Belum terbentuknya hubungan yang harmonis antar rekan kerja
2. Motivasi Kerja
 - a. Kurangnya usaha karyawan dalam mencapai prestasi tertingginya
 - b. Kurangnya motivasi dalam mencapai kekuasaan
3. Kinerja Karyawan
 - a. Karyawan kurang memenuhi target dalam menyelesaikan pekerjaan
 - b. Karyawan kurang inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaan

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas pada latar belakang dan identifikasi masalah yang dikemukakan diatas, maka rumusan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana *Quality of Work Life* pada Hotel Grand Dafam Braga Bandung.
2. Bagaimana Motivasi Kerja pada Hotel Grand Dafam Braga Bandung.
3. Bagaimana Kinerja Karyawan pada Hotel Grand Dafam Braga Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh *Quality of Work life* dan Motivasi Kerja baik secara simultan maupun parsial terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Grand Dafam Braga Bandung.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi dan rumusan masalah yang diajukan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. *Quality of Work Life* pada Hotel Grand Dafam Braga Bandung.
2. Motivasi Kerja pada Hotel Grand Dafam Braga Bandung.
3. Kinerja Karyawan pada Hotel Grand Dafam Braga Bandung.
4. Besarnya pengaruh *Quality of Work life* dan Motivasi Kerja baik secara simultan maupun parsial terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Grand Dafam Braga Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian berisi pengungkapan secara spesifik kegunaan yang hendak dicapai baik dari aspek teoritis maupun aspek praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kegunaan bagi peneliti sendiri dan dapat berguna juga bagi semua yang membacanya. Terutama peneliti dan pembaca dapat memperkaya konsep atau teori yang menyokong perkembangan ilmu pengetahuan manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait dengan *Quality of Work Life* dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Serta peneliti berharap hasil peneliti ini dapat dijadikan sebagai bahan diskusi atau wacana ilmiah serta dapat digunakan sebagai dasar penelitian selanjutnya dengan topik yang sama.

1.4.1 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

Menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang Sumber Daya Manusia khususnya mengenai bagaimana *Quality of Work Life* dan Motivasi Kerja dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan dan dapat membandingkan teori yang didapat dari perkuliahan dengan praktek yang sesungguhnya dilapangan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan dan menyesuaikan *Quality of Work Life* dan Motivasi Kerja dengan baik serta dapat membantu dalam meningkatkan Kinerja Karyawan Hotel Grand Dafam Braga Bandung.

3. Bagi Karyawan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi karyawan yaitu sebagai bahan pertimbangan untuk mengetahui mengenai menyesuaikan *Quality of Work Life* dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan referensi untuk memungkinkan peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian mengenai topik-topik yang berkaitan dengan penelitian ini, baik yang bersifat melanjutkan atau melengkapi.

5. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan atau pertimbangan untuk pengelolaan dan pengembangan akomodasi di daerah Kota Bandung.