

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan ekonomi dalam suatu negara sangat berpengaruh terhadap kemajuan dan perkembangan perusahaan, khususnya dalam bidang perekonomian, perusahaan harus bisa beradaptasi terhadap setiap perubahan yang sedang terjadi. Menurut Afandi (2021:83) yang menyatakan bahwa “Ditinjau dari sisi hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika”, untuk itu perusahaan memerlukan adanya sistem manajemen yang bagus dengan kinerja yang sangat efektif, dalam perkembangan dunia bisnis yang semakin maju dan semakin tingginya tingkat persaingan, maka perusahaan dituntut untuk dapat meningkatkan efisiensi operasional perusahaan dan kualitas karyawannya, supaya perusahaan mampu mempertahankan dan mengembangkan perusahaan untuk ke depannya.

Indonesia merupakan negara dengan berbagai destinasi indah yang dapat menarik minat wisatawan. Berbagai keindahan alam dan tempat bersejarah yang dimiliki menjadi salah satu alasan bagi wisatawan untuk datang. Kementerian pariwisata melalui situsnya ([bps.go.id](https://bps.go.id)), menyebutkan bahwa pada bulan Desember 2023 total wisatawan mancanegara berjumlah 1.14 juta kunjungan, jumlah ini naik 20,17% dibandingkan dengan bulan Desember 2022. Sedangkan jumlah wisatawan nasional selama tahun 2023 mencapai 7,52 juta perjalanan, jumlah tersebut naik

drastis sebesar 112,26% dibandingkan tahun 2022 yang hanya mencapai 3,54% juta perjalanan.

Naiknya Tingkat pariwisata di Indonesia menjadikan meningkatnya jumlah sektor perhotelan yang ada di Indonesia melalui situsnya ([bps.go.id](https://bps.go.id)) menyebutkan tingkat penghunian kamar (TPK) hotel Bintang di Indonesia pada Januari hingga Desember 2023 mencapai 51,27% mengalami kenaikan 3,48% dibandingkan periode yang sama pada tahun 2022.

Era globalisasi saat ini, organisasi atau perusahaan harus mengalami banyak perubahan, organisasi harus terus berinovasi dan aktif untuk memenuhi kebutuhan agar berkembang. Setiap organisasi menggunakan seluruh sumber dayanya untuk menghasilkan produk atau jasa yang dapat dipakai. Sumber Daya Manusia (SDM) adalah sumber daya yang paling penting bagi perusahaan, Sumber daya manusia yang berkualitas tentu akan memberikan dampak positif bagi setiap perusahaan, baik itu perusahaan milik negara maupun perusahaan swasta, terutama untuk perusahaan - perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Dikatakan demikian karena peningkatan kualitas layanan dalam bidang jasa semakin mendapat perhatian lebih dari masyarakat, karena banyaknya keluhan dan pengaduan tentang belum efektif dan efisien serta sumber daya manusia yang kurang memadai. Hubungan antara SDM dan perusahaan sangat erat dan saling mempengaruhi.

Perusahaan saat ini, seiring berkembangnya zaman tidak terlepas dari persaingan yang ketat. Visi dan misi yang dimiliki perusahaan menjadi tolak ukur perusahaan dalam memenangkan persaingan yang ada, hal tersebut dapat terwujud dengan adanya kualitas sumber daya manusia (SDM) yang baik didalam-Nya. Manajemen SDM merupakan salah satu faktor kunci untuk mendapatkan kinerja

yang baik, karena untuk menangani masalah keterampilan dan keahlian, manajemen SDM juga berkewajiban membangun perilaku kondusif karyawan untuk mendapatkan kinerja yang baik. Organisasi untuk mencapai keunggulan dan mencapai targetnya harus mengusahakan kinerja hingga ke individualnya semaksimal mungkin, karena pada dasarnya kinerja individu berpengaruh terhadap kinerja tim atau kelompok kerja dan kinerja yang mereka lakukan akan berdampak langsung pada baik dan buruknya kinerja di sebuah organisasi. Perusahaan untuk mendapatkan keuntungan yang lebih banyak maka harus memiliki kinerja yang baik, terutama pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan pelayanan karena untuk kepuasan pelanggan. Perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan pelayanan salah satunya yaitu Hotel Leuweung Geledegan Ecolodge Bogor.

Pariwisata adalah sektor industri yang selalu berkembang dan memberikan kontribusi yang sangat besar bagi kemajuan bidang perekonomian negara karena dapat menjadi lahan usaha yang menjanjikan bagi masyarakatnya. Untuk dapat menunjang perkembangan pariwisata yang semakin hari semakin berkembang pesat diperlukan beberapa sarana yang dibutuhkan, diantaranya adalah akomodasi perhotelan. Hotel sudah banyak berdiri hampir di seluruh wilayah yang ada di Indonesia, salah satu kabupaten yang memiliki kemajuan yang pesat di dunia perhotelan terjadi pada wilayah kabupaten Bogor.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Wisatawan Kabupaten Bogor**

<b>Jenis Wisatawan</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Wisatawan Mancanegara	323.518	60.552	2.609	215.098	345.677
Wisatawan Domestik	9.397.067	5.057.335	6.453.345	7.942.433	12.730.378
<b>Total</b>	<b>9.720.585</b>	<b>5.117.887</b>	<b>6.455.954</b>	<b>8.157.531</b>	<b>13.076.055</b>

Sumber : <https://opendata.bogorkab.go.id/>

Berdasarkan tabel 1.1 jumlah wisatawan di Kabupaten Bogor pada tahun 2019-2020 mengalami penurunan sehingga jumlah wisatawan pada tahun 2019 9.720.585 dan tahun 2020 menjadi 5.117.887 Penurunan drastis yang terjadi diakibatkan oleh pandemi COVID-19 mengakibatkan terbatasnya mobilitas guna membatasi penyebaran virus. Kemudian pada tahun 2022 jumlah wisatawan mengalami kenaikan jumlah wisatawan di angka 8.157.531 dan di tahun 2023 mengalami peningkatan yang cukup drastis di angka 13.076.055 orang.

Dengan bertambahnya jumlah wisatawan akan menjadi peluang bagi banyak perusahaan perhotelan. Keadaan tersebut akan membuat perusahaan perhotelan berlomba-lomba untuk bersaing dan berkinerja secara maksimal, dengan meningkatkan kualitas layanan, fasilitas, dan pengelolaan sumber daya manusia, Perusahaan perhotelan dituntut untuk terus berinovasi dalam memberikan pengalaman terbaik kepada pelanggan. Dalam hal ini, pengelolaan karyawan Hotel Leuweung Geledegan Ecolodge Bogor menjadi salah satu aspek penting, termasuk meningkatkan kinerja karyawan, yang pada akhirnya mendukung keberhasilan dan keberlanjutan bisnis di tengah persaingan yang semakin ketat.

Hotel merupakan jasa pelayanan yang cukup sulit untuk pengelolaannya, dimulai dari menyediakan berbagai fasilitas yang dibutuhkan para tamu, hingga sumber daya manusia yang paham akan bidangnya. Di Indonesia, industri perhotelan mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang sangat pesat dan dalam beberapa daerah di Indonesia pula. Berkat kunjungan dari turis Manca negara dan domestik, sektor pariwisata dan perhotelan dapat menggerakkan ekonomi di seluruh lapisan Masyarakat.

Kompetensi dan kerja sama tim karyawan memegang peranan penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif serta layanan yang berkualitas. Manajemen hotel harus memastikan bahwa aktivitas sumber daya manusia dikelola dengan baik, termasuk dalam hal pemanfaatan karyawan secara efektif. Memberikan arahan dan bimbingan yang tepat kepada karyawan akan meningkatkan kualitas mereka dan mendukung perusahaan dalam mencapai tujuannya.

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Hotel Bintang 4 di Jawa Barat**

No	Wilayah	Unit Hotel
1	Kab. Bogor	34
2	Bekasi	33
3	Kab. Bandung	21
4	Bandung Barat	19
5	Cianjur	19
6	Karawang	18
7	Pangandaran	10
8	Sumedang	9
9	Garut	8
10	Cirebon	7
11	Sukabumi	7
12	Kuningan	6
13	Indramayu	4
14	Purwakarta	3
15	Majalengka	1
16	Tasikmalaya	1
17	Ciamis	0

Sumber : <https://jabar.bps.go.id/>

Banyaknya hotel di Kabupaten Bogor adalah bukti bahwa tingginya minat wisatawan untuk mendatangi kabupaten yang kaya akan destinasi wisatanya. Membuktikan pula bahwa besarnya persaingan hotel–hotel di Bogor sesuai akan klasifikasinya masing–masing. Berdasarkan pada Tabel 1.2, dapat dilihat bahwa Kab. Bogor memiliki unit hotel berbintang 4 terbanyak dari 16 Kabupaten yang ada di Jawa Barat.

Bogor memiliki berbagai daya tarik yang disediakan seperti daya tarik, alam, budaya, kuliner, mode, pendidikan dan lain–lain. Bogor telah berkembang menjadi salah satu destinasi wisata utama di Indonesia. Sektor pariwisata di kota ini menunjukkan pertumbuhan pesat, terutama dalam hal akomodasi seperti hotel yang kini banyak tersebar di berbagai sudut kota maupun kabupaten yang ada di Bogor. Dalam konteks ini, kualitas layanan yang diberikan oleh pihak hotel memiliki peranan krusial dalam membentuk pengalaman wisatawan dan

mempengaruhi citra keseluruhan destinasi. Kualitas layanan hotel secara langsung berdampak pada kepuasan wisatawan dan pada akhirnya persepsi umum terhadap destinasi wisata tersebut.

Hotel Leuweung Geledegan Ecolodge Bogor merupakan salah satu hotel yang berlokasi di Ciapus Tamansari dengan rating hotel Bintang 4 dan mempunyai tipe kamar yang unik yaitu seperti glamping di Tengah hutan tetapi dilengkapi dengan fasilitas yang modern. Terdapat beberapa fasilitas yang menunjang wisatawan seperti kolam renang, restoran, sepeda, outbound, panahan, bilyar dan masih banyak fasilitas yang menunjang wisatawan.

Menurut sumber <https://bogorkab.bps.go.id/> terdapat 34 hotel berbintang 4 di kabupaten Bogor dan berikut merupakan 5 diantaranya yang merupakan hotel berbintang 4 yang memiliki rating di atas 4,5 di Kabupaten Bogor.

**Tabel 1.3**  
**Rating Hotel Bintang 4 di Wilayah Kabupaten Bogor**

No	Nama Hotel	Rating
1	Sarga Earthing	4,9
2	Grand Aston	4,9
3	Hotel Le Eminence	4,7
4	Damar langit	4,6
5	Leuweung Geledegan Ecolodge	4,5

Sumber : <https://www.traveloka.com/id-id> (2024)

Tabel 1.3 menunjukkan hotel berbintang 4 di wilayah Kabupaten Bogor yang memiliki rating di atas 4,5 menurut <https://www.traveloka.com/id-id>. Berikut merupakan ulasan yang diberikan oleh pengunjung hotel Leuweung Geledegan Ecolodge Bogor di *Traveloka* sebagai perbandingan hasil *review* dari para konsumen lainnya. Berdasarkan pada tabel 1.5, Sarga Earthing dan grand aston berada pada peringkat pertama dengan rating 4,9. Berikutnya adalah Hotel Le Eminence dengan rating 4,7. Selanjutnya adalah Hotel Damar Langit dengan rating 4,6. Serta hotel Leuweung Geledegan Ecolodge Bogor berada pada Tingkat terakhir dengan rating 4,5/5 yang mana bisa dibilang kurang baik dibandingkan dengan hotel yang lain yang berkonsep sama dan harga yang sama. Berdasarkan ulasan berupa komentar yang diberikan oleh para tamu pada kolom komentar ulasan *website* [www.traveloka.com](http://www.traveloka.com) peneliti menyimpulkan bahwa masalah *Complimentary*, akses jalan, pencahayaan yang kurang yang paling sering dikeluhkan oleh tamu.

Selain observasi dan wawancara yang dilakukan dengan tujuan memperkuat data penelitian, untuk mengetahui permasalahan mengenai kinerja karyawan di Hotel Leuweung Geledegan Ecolodge Bogor penulis juga melakukan penyebaran kuesioner kepada 30 karyawan di Hotel Leuweung Geledegan Ecolodge Bogor. Berikut ini adalah hasil pra-survei pada Tabel 1.4 sebagai berikut :

**Tabel 1.4**  
**Hasil Pra Survei Kinerja Karyawan Hotel Leuweung Geledegan Ecolodge Bogor**

No	Pernyataan	Frekuensi					Total Skor	Rata - Rata
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)		
1	Saya melakukan pekerjaan dengan memenuhi standar dan sesuai dengan kualitas yang diharapkan	0	2	17	11	0	99	3,4

No	Pernyataan	Frekuensi					Total Skor	Rata - Rata
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)		
2	Saya melakukan pekerjaan dengan terampil dan teliti sesuai dengan kuantitas perusahaan	0	3	21	6	0	93	3,1
3	Saya selalu memenuhi target kerja yang telah ditentukan oleh perusahaan	0	0	19	4	7	108	3,6
4	Saya dapat menggunakan waktu dengan efektif dan efisien dalam mengerjakan tugas	0	0	22	8	0	98	3,2
5	Saya selalu hadir tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh perusahaan	0	0	12	15	3	111	3,7
6	Saya mampu bekerja sama dengan rekan yang lain dalam menjalankan tugas	0	0	21	9	0	99	3,3
<b>Skor Rata-Rata</b>								<b>3,4</b>
<b>Rata-rata = Nilai x Frekuensi : Jumlah Responden (30)</b>								
<b>Skor Rata- Rata = Total Rata-rata : Jumlah Pertanyaan Kuesioner</b>								

Sumber : Hasil olah data oleh peneliti (2024)

Berdasarkan pada tabel 1.4 dapat dilihat bahwa kinerja karyawan hotel Leuweung Geledegan Ecolodge Bogor mendapatkan jumlah skor rata-rata 3,4 yang menunjukkan bahwa kinerja karyawan berada pada kategori rendah atau masih di bawah rata-rata. Di lihat dari ketujuh pernyataan yang telah diajukan dalam kuesioner menunjukkan bahwa ada tiga masalah yang terlihat dari kinerja karyawan Hotel Leuweung Geledegan Ecolodge Bogor, dengan rata-rata terendah 3,1 yaitu karyawan belum melakukan pekerjaan dengan terampil dan teliti yang sesuai dengan kuantitas perusahaan. Terendah selanjutnya dengan rata-rata 3,2 yaitu menunjukkan belum efektif dan efisiennya kinerja karyawan. Terendah selanjutnya dengan rata-rata 3,3 yaitu karyawan belum mampu bekerja sama dengan rekan yang lain dalam menjalankan tugas. Hal tersebut dikategorikan belum optimalnya kinerja karyawan di Hotel Leuweung Geledegan Ecolodge Bogor karena masih terdapat karyawan belum bisa

menyelesaikan tugas dengan tepat dan cepat sesuai waktu yang ditentukan oleh perusahaan. Dapat dibandingkan dengan review di salah satu web pemesanan hotel secara Online yaitu [www.traveloka.com](http://www.traveloka.com) pengunjung mengeluhkan jam cek in yang tidak sesuai dengan ketentuan.

Perhotelan sekarang ini dituntut untuk menciptakan kinerja karyawan yang tinggi guna pengembangan kinerja pelayanan publik yang baik. Hotel harus mampu membangun dan meningkatkan kinerja di dalam lingkungannya. Keberhasilan perhotelan dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah karyawan. Keberadaan karyawan di dalam suatu pelayanan jasa memegang peranan penting. Potensi setiap karyawan yang ada di dalamnya harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya, sehingga mampu memberikan hasil yang optimal. Tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh setiap hotel tidak hanya tergantung pada fasilitas, peralatan yang modern, sarana, dan prasarana yang lengkap, tetapi justru lebih tergantung pada setiap karyawan yang melaksanakan pekerjaan tersebut. Keberhasilan suatu tempat pelayanan jasa sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawannya. Setiap tempat yang menjual jasa dan pelayanan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya dengan harapan apa yang menjadi tujuan konsumen akan tercapai dengan baik menurut Jufrizen & Tiara Safani Sitorus (2021).

Selain itu, peneliti juga mengembangkan beberapa faktor yang diduga memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan yang sebagaimana diungkapkan oleh Hasibuan (2019), Faktor-faktor tersebut meliputi motivasi kerja, lingkungan kerja, dan disiplin kerja. penelitian yang dilakukan oleh Irfan Nurhakim (2022) menunjukkan bahwa keterlibatan karyawan (*employee*

*engagement*) memiliki hubungan langsung yang positif terhadap kinerja karyawan. Sarwono, (2019) kesejahteraan karyawan mencakup kondisi fisik, psikologis, dan sosial. Studi menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang mendukung dapat meningkatkan motivasi dan produktivitas karyawan. Harini, (2023) *Work-life balance*, seperti pengelolaan waktu kerja dan waktu pribadi, memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Penelitian menemukan bahwa dimensi keseimbangan sumber daya kerja, seperti fleksibilitas waktu, berkontribusi sebesar 17,5% pada kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati, dkk., (2023) Mengatakan bahwa pelatihan yang dirancang dengan baik membantu meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan. Tariq (2021) Pelatihan yang efektif dikaitkan dengan peningkatan kualitas dan kuantitas hasil kerja. Kepemimpinan *transformatif* secara signifikan memengaruhi kinerja karyawan melalui motivasi intrinsik, inovasi, dan komitmen organisasi. Pemimpin yang mampu mendukung kebutuhan individu dan memberikan tantangan konstruktif meningkatkan loyalitas dan produktivitas karyawan. Zhang (2019) Komunikasi yang efektif antara manajer dan karyawan membantu menyelesaikan masalah kerja lebih cepat dan meningkatkan hubungan interpersonal, yang berdampak positif pada kinerja.

Kemudian peneliti melakukan penyebaran angket untuk kegiatan pra survei kepada 30 orang karyawan untuk mengetahui variabel mana yang memiliki dominan permasalahan terhadap kinerja karyawan hotel Leuweung Geledegan Ecolodge Bogor. Berikut ini merupakan hasil dari pra survei faktor yang diduga mempengaruhi kinerja karyawan.

**Tabel 1.5**  
**Hasil Pra Survei Faktor Yang Diduga Mempengaruhi Kinerja Karyawan**  
**Hotel Leuweung Geledegan Ecolodge Bogor**

No	Variabel	STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)	Total	Rata-Rata
1	Kesejahteraan Karyawan	41	52	63	24	0	430	2.4
2	<i>Employee Engagement</i>	25	45	63	39	8	502	2.6
3	Kepuasan Kerja	42	54	58	22	4	432	2.7
4	<i>Worklife Balance</i>	5	43	70	49	13	562	3.1
5	Pelatihan dan Pengembangan	6	30	75	47	22	589	3.2
6	Kepemimpinan	5	11	98	42	24	609	3.4
7	Motivasi Kerja	3	13	105	42	17	597	3.3
8	Komunikasi Internal	15	25	56	68	16	585	3.2

Sumber : Hasil olah data oleh peneliti (2024)

Berdasarkan dari hasil olah data Tabel 1.5 hasil pra survei mengenai faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada hotel Leuweung Geledegan Ecolodge Bogor, terdapat tiga variabel yang paling mempengaruhi kinerja karyawan yaitu variabel kesejahteraan karyawan dengan nilai rata-rata 2,4, variabel *employee engagement* dengan nilai rata-rata 2,6 dan variabel kepuasan kerja dengan nilai rata-rata 2,7 yang dikatakan tidak baik.

Dalam hal ini, untuk mengetahui lebih mendalam mengenai permasalahan kepuasan kerja menurut Firdaus., dkk (2023) Kepuasan kerja merupakan penentu utama tingkat kesejahteraan dan kepuasan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini mencakup tingkat kepuasan yang dimiliki pekerja terhadap tempat kerjanya, hubungan mereka dengan sesama karyawan, dan keselarasan antara tujuan pribadi dan tugas yang ada. Kepuasan kerja merupakan reaksi yang efektif atau afektif terhadap berbagai aspek pekerjaan seseorang. Kumpulan sentimen di kalangan pekerja mengenai kenikmatan pekerjaan mereka. perspektif luas mengenai pekerjaan seseorang yang menunjukkan kesenjangan antara kompensasi yang diperoleh dan apa yang menurutnya seharusnya dibayar.

**Tabel 1.6**  
**Hasil Prasurvei Kepuasan Kerja Hotel Leuweung Geledegan Ecolodge Bogor**

No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)	Total	Rata - Rata
1	Saya puas dengan kondisi kerja di hotel ini.	10	8	9	3	0	65	2.2
2	Saya merasa pekerjaan saya memberikan kebahagiaan pribadi.	5	8	10	5	2	81	2.7
3	Saya merasa dihargai oleh rekan kerja saya.	7	10	9	4	0	70	2.3
4	Saya merasa pekerjaan saya memberikan peluang untuk berkembang.	9	10	10	1	0	63	2.1
5	Saya puas dengan penghargaan yang saya terima atas kerja keras saya.	6	6	10	6	2	82	2.8
6	Saya menikmati suasana kerja di hotel ini.	5	12	10	3	0	71	2.4
<b>Skor Rata - Rata Kepuasan Kerja</b>								<b>2.4</b>

Sumber : Hasil olah data oleh peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 1.6 dapat dilihat bahwa terdapat adanya masalah mengenai kinerja karyawan yaitu kepuasan kerja sebagai variabel *intervening* yang menjadi variabel penyela atau antara yang terletak di antara variabel independen dan variabel dependen, sehingga variabel independen tidak langsung mempengaruhi berubahnya atau timbulnya variabel dependen. Variabel kepuasan kerja memperoleh skor rata-rata 2,4 yang menyatakan bahwa kondisi kerja pada Hotel Leuweung Geledegan Ecolodge Bogor dapat dikatakan belum sesuai dengan yang diharapkan dan masuk ke dalam kategori kurang baik. Di lihat dari ketujuh pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner menunjukkan bahwa ada tiga masalah yang terlihat yaitu kurang puasnya karyawan yang bekerja di Hotel Leuweung Geledegan Ecolodge Bogor, yang dapat dilihat dari hasil rata-rata pra survei dengan nilai terendah yaitu 2.1 menunjukkan bahwa tidak adanya peluang untuk mereka

berkembang di hotel Leuweung Geledegan Ecolodge Bogor. Kemudian disusul oleh nilai terendah selanjutnya 2.2 bahwa adanya rasa kurang puasny karyawan yang bekerja di Hotel Leuweung Geledegan Ecolodge Bogor. Rata-rata selanjutnya dengan nilai 2.3 menunjukkan bahwa adanya rasa tidak dihargai oleh rekan kerja saat bekerja di Hotel Leuweung Geledegan Ecolodge Bogor.

Dapat dilihat dari hasil pra survei dan hasil wawancara beberapa karyawan bahwa pentingnya kepuasan kerja karena mengharuskan seseorang untuk merasa puas dalam melakukan pekerjaannya, dengan harapan pekerjaan yang hendak diselesaikan dapat memberikan hasil yang maksimal. Dengan adanya kepuasan kerja dalam suatu usaha maka hal tersebut dapat menciptakan dorongan kuat untuk mencapai tujuan akhir, dengan demikian dapat dikatakan apabila seseorang memiliki kepuasan dalam bekerja maka pekerjaan yang dilakukannya akan memberikan hasil yang maksimal. Kepuasan dapat mendorong seseorang untuk berupaya tinggi pada apa yang menjadi tujuannya, baik tujuan tersebut merupakan tujuannya sendiri ataupun tujuan bersama dalam sebuah organisasi. Dalam hal kepuasan, terdapat unsur-unsur yang mendasari munculnya kepuasan, seseorang akan terdorong untuk bekerja apabila terdapat sesuatu yang menjadi kebutuhannya sebagai tujuan akhir dari usaha tersebut

Menurut Nurzaman., dkk (2021) faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu kesejahteraan sosial atau jaminan sosial bentuk pemberian penghasilan baik dalam bentuk materi maupun dalam bentuk non materi, yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan untuk selama masa pengabdianya ataupun setelah berhenti karena pensiun, lanjut usia dalam usaha memenuhi kebutuhan materi maupun non materi kepada karyawan dengan tujuan untuk memberikan semangat atau dorongan kerja kepada karyawan.

**Tabel 1.7**  
**Hasil Kuesioner Pra Survei Kesejahteraan Karyawan pada Hotel Leuweung**  
**Geledegan Ecolodge Bogor**

<b>N0</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>STS (1)</b>	<b>TS (2)</b>	<b>KS (3)</b>	<b>S (4)</b>	<b>SS (5)</b>	<b>Total</b>	<b>Rata - Rata</b>
1	Saya merasa gaji saya memadai untuk kebutuhan hidup sehari-hari.	8	10	9	3	0	67	2.2
2	Hotel menyediakan fasilitas yang mendukung kesejahteraan saya.	8	7	10	5	0	72	2.4
3	Saya merasa lingkungan kerja saya aman dan nyaman.	4	9	10	7	0	80	2.6
4	Saya merasa puas dengan bonus atau insentif yang diberikan oleh hotel.	8	10	9	3	0	67	2.3
5	Hotel mendukung kesejahteraan mental saya dengan lingkungan kerja yang positif.	5	9	15	1	0	72	2.5
6	Saya memiliki akses yang memadai ke layanan kesehatan atau asuransi.	8	7	10	5	0	72	2.3
<b>Skor Rata - Rata Kesejahteraan Karyawan</b>								<b>2.4</b>

Sumber : Hasil olah data oleh peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 1.7 dapat dilihat bahwa variabel bebas pertama diduga bermasalah dengan kinerja karyawan yaitu variabel kesejahteraan karyawan. Kesejahteraan karyawan berdasarkan skor rata-rata nya kurang baik. Adapun hal - hal yang di duga dapat bermasalah apabila tidak dikelola dengan baik dilihat dari keenam pertanyaan yang diajukan yaitu dengan rata-rata terendah 2.2 menunjukkan bahwa kurang puasnya karyawan terhadap gaji yang diberikan. Terendah selanjutnya 2.3 yaitu karyawan mengeluhkan merasa bonus atau insentif yang diberikan tidaklah cukup. Rata-rata selanjutnya yaitu 2,3 karyawan belum memiliki

akses yang memadai ke layanan kesehatan. Dapat dilihat dari hasil pra survei dan hasil wawancara beberapa karyawan bahwa aspek yang tercakup dalam kesejahteraan yang harus diperhatikan karena saling berkaitan satu sama lain. hal inilah yang menjadi alasan mengapa diperlukan kesejahteraan yang baik, di mana kesejahteraan dapat menunjang sistem–sistem lainnya dalam memberikan pelayanan terbaik. Dengan pemberian kesejahteraan bagi karyawan yang baik akan menghasilkan kualitas kerja yang berguna bagi manajemen dan perusahaan, di mana kesejahteraan karyawan memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja. Pada saat wawancara, terdapat beberapa potensi masalah yang perlu dikelola dengan baik, terutama dalam hal pemberian gaji dan kompensasi.

**Tabel 1.8**  
**Hasil Pra Survei *Employee Engagement* pada Hotel Leuweung Geledegan Ecolodge Bogor**

<b>N0</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>STS (1)</b>	<b>TS (2)</b>	<b>KS (3)</b>	<b>S (4)</b>	<b>SS (5)</b>	<b>Total</b>	<b>Rata - Rata</b>
1	Saya merasa bangga menjadi bagian dari Hotel Leuweung Geledegan Ecolodge.	0	10	10	8	2	84	2.8
2	Saya termotivasi untuk memberikan yang terbaik dalam pekerjaan saya.	0	3	17	5	5	87	2.9
3	Saya merasa memiliki peran penting dalam keberhasilan hotel.	0	10	9	10	1	92	3.1
4	Saya merasa dihargai oleh rekan kerja saya.	10	8	7	5	0	67	2.2
5	Saya merasa bersemangat ketika menjalankan tugas harian saya.	7	9	10	4	0	71	2.3
6	Saya memahami visi dan misi hotel ini.	8	5	10	7	0	76	2.5
<b>Skor Rata - Rata <i>Employee Engagement</i></b>								<b>2.6</b>

Sumber : Hasil olah data oleh peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 1.8 dapat dilihat bahwa variabel bebas kedua diduga bermasalah dengan kinerja karyawan yaitu variabel *employee engagement*

memperoleh skor 2,6 yang menyatakan bahwa kondisi *employee engagement* pada Hotel Leuweung Geledegan Ecolodge Bogor dapat dikatakan belum sesuai dengan yang diharapkan dan masuk ke dalam kategori kurang baik. Dilihat dari keenam pertanyaan yang telah diajukan dalam kuesioner menunjukkan bahwa ada tiga masalah yang terlihat yaitu dapat dilihat dari hasil pra survei dengan rata-rata terendah 2,2 yaitu kurangnya rasa saling menghargai oleh karyawan Hotel Leuweung Geledegan Ecolodge Bogor. Nilai terendah selanjutnya yaitu 2,3 yaitu karyawan merasa tidak bersemangat saat melakukan pekerjaannya dikarenakan akses jalan yang gelap dan tidak adanya kendaraan umum. Rata-rata terendah selanjutnya yaitu 2,5 yaitu karyawan merasa kurang bersemangat saat menjalankan tugas harian. Dapat dilihat dari hasil pra survei dan hasil wawancara beberapa karyawan bahwa *employee engagement* pada suatu organisasi harus mampu memberikan keterlibatan terhadap proses pengembangan dan pemanfaatan kemampuan, keahlian serta talenta yang dimiliki karyawan. *Employee engagement* merupakan pendekatan korporat yang terencana dan terstruktur untuk melihat suatu kemampuan dan keahlian yang dimiliki oleh setiap karyawan, apabila tidak dilakukan dan dikelola dengan baik dapat menimbulkan kinerja karyawan yang kurang maksimal karena kontribusinya kurang baik terhadap organisasi atau Perusahaan.

*Employee engagement* sendiri dapat didefinisikan sebagai “*Define as a positive, fulfilling work-related state of mind that is characterized by vigor, dedication, and absorption* “. menurut Shuck (2019) yaitu keadaan pikiran yang berhubungan dengan pekerjaan yang positif dan memuaskan yang dicirikan dengan semangat, dedikasi, dan menyatu. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh

Welhelmus D, John & Henny (2022) mendapati hasil bahwa *employee engagement* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang diuraikan di atas dapat dikatakan bahwa Hotel Leuweung Geledegan Ecolodge Bogor memiliki permasalahan kesejahteraan karyawan, *employee engagement* terhadap kepuasan kerja serta dampaknya pada kinerja karyawan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH KESEJAHTERAAN KARYAWAN DAN *EMPLOYEE ENGAGEMENT* TERHADAP KEPUASAN KERJA SERTA DAMPAKNYA PADA KINERJA KARYAWAN HOTEL LEUWEUNG GELEDEGAN ECOLODGE BOGOR”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti akan mengidentifikasi dan merumuskan masalah untuk melakukan penelitian mengenai Kesejahteraan Karyawan, *Employee Engagement*, Kepuasan Kerja dan kinerja karyawan. Identifikasi masalah tersebut diperoleh dari latar belakang penelitian, dan rumusan masalah menggambarkan permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini, di mana nantinya akan dijawab dalam penelitian ini.

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, dapat diidentifikasi permasalahan yang muncul antara lain sebagai berikut :

1. Kesejahteraan Karyawan
  - a. kurang puasnya karyawan terhadap gaji yang diberikan

- b. karyawan mengeluhkan merasa bonus dan insentif yang diberikan tidaklah cukup
- c. kurangnya akses yang memadai ke layanan Kesehatan atau asuransi

## 2. *Employee Engagement*

- a. kurangnya rasa saling menghargai oleh karyawan Hotel Leuweung Geledegan Ecolodge Bogor
- b. karyawan merasa tidak bersemangat saat melakukan pekerjaannya dikarenakan akses jalan yang gelap dan tidak adanya kendaraan umum.
- c. karyawan kurang memahami visi dan Misi perusahaan.

## 3. Kepuasan Kerja

- a. tidak adanya peluang untuk mereka berkembang di hotel Leuweung Geledegan Ecolodge Bogor.
- b. adanya rasa kurang puasnya karyawan yang bekerja di Hotel Leuweung Geledegan Ecolodge Bogor.
- c. adanya rasa tidak dihargai oleh rekan kerja saat bekerja di Hotel Leuweung Geledegan Ecolodge Bogor.

## 4. Kinerja Karyawan

- a. Kurangnya inisiatif karyawan, seperti karyawan kurang mampu menyelesaikan pekerjaan tanpa perintah dari atasan.
- b. Kurangnya kualitas karyawan, seperti karyawan masih kurang baik dalam melakukan pekerjaannya.
- c. Kurangnya kuantitas karyawan, karyawan masih belum cepat dalam mengerjakan tugasnya.

### 1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Kesejahteraan Karyawan pada Hotel Leuweung Geledegan Ecolodge Bogor.
2. Bagaimana *Employee Engagement* pada Hotel Leuweung Geledegan Ecolodge Bogor.
3. Bagaimana Kepuasan Kerja pada Hotel Leuweung Geledegan Ecolodge Bogor.
4. Bagaimana Kinerja Karyawan pada Hotel Leuweung Geledegan Ecolodge Bogor.
5. Seberapa besar pengaruh Kesejahteraan Karyawan dan *Employee Engagement* terhadap kepuasan kerja pada Hotel Leuweung Geledegan Ecolodge Bogor.
6. Seberapa besar pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Hotel Leuweung Geledegan Ecolodge Bogor.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas yang merujuk, tujuan dilakukannya penelitian ini untuk memperoleh dan memberikan tinjauan mengenai suatu hubungan antara variabel Kesejahteraan Karyawan, *Employee Engagement* dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Hotel Leuweung Geledegan Ecolodge Bogor, tujuan dalam penelitian ini yang akan diperoleh di antara-Nya adalah untuk mengetahui:

1. Kesejahteraan Karyawan pada Hotel Leuweung Geledegan Ecolodge Bogor.
2. *Employee Engagement* pada Hotel Leuweung Geledegan Ecolodge Bogor.

3. Kepuasan Kerja pada Hotel Leuweung Geledegan Ecolodge Bogor.
4. Kinerja Karyawan pada Hotel Leuweung Geledegan Ecolodge Bogor.
5. Besarnya pengaruh Kesejahteraan Karyawan dan *Employee Engagement* terhadap Kepuasan Kerja pada Hotel Leuweung Geledegan Ecolodge Bogor.
6. Besarnya pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Leuweung Geledegan Ecolodge Bogor.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan yang akan menggunakan penelitian ini. Semua hasil yang diperoleh dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan baik secara teoritis maupun praktis, seperti yang akan dipaparkan seperti di bawah ini :

##### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini terkait dengan kontribusi terhadap perkembangan teori dan ilmu pengetahuan serta dunia akademis antara lain:

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan peneliti serta menambah ilmu baik dalam teori maupun praktik.
2. Penelitian ini dapat digunakan sebagai studi perbandingan dan referensi bagi peneliti lain yang sejenis.

##### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Kegunaan praktis dalam penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi berbagai pihak antara lain :

1. Bagi Penulis
  - a. Hasil ini diharapkan menambah pengetahuan dan wawasan dalam memahami materi-materi manajemen sumber daya manusia khususnya

hal-hal yang berkaitan dengan kesejahteraan karyawan, *employee engagement*, kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

- b. Penulis dapat memberikan kontribusi terhadap permasalahan yang ada dalam instansi.
- c. Sebagai alat untuk melatih kemampuan dalam menganalisis sebuah masalah.

## 2. Bagi Perusahaan

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dalam menangani masalah yang berkaitan dengan kesejahteraan karyawan, *employee engagement*, kepuasan kerja dan kinerja karyawan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan kepada instansi terhadap permasalahan yang terjadi, sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia yang ada sehingga dapat dijadikan sebagai evaluasi di masa yang akan datang.
- d. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan pemimpin untuk meningkatkan atau memperbaiki kinerja karyawan Hotel Leuweung Geledegan Ecolodge Bogor.

## 3. Bagi Pihak Lain

- a. Sebagai referensi tambahan bagi peneliti lain yang sedang melakukan penelitian dengan bidang kajian yang sama.

- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, wawasan serta diharapkan dapat digunakan untuk latihan menerapkan antara teori yang didapatkan saat kuliah dengan realita yang terjadi di lapangan.
- c. Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan tambahan informasi sebagai bahan referensi mengenai sistem informasi sumber daya manusia, penempatan, manajemen talenta, motivasi kerja dan kinerja Karyawan serta referensi bacaan bagi peneliti selanjutnya.