

BAB I PENDAHULUAN

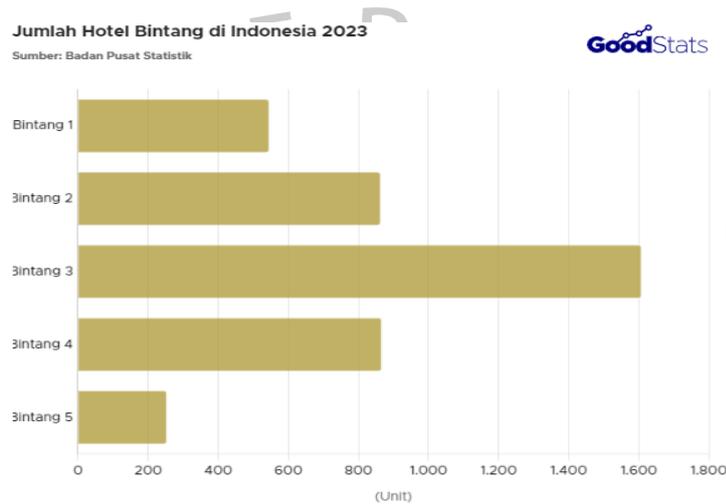
1.1 Latar Belakang Masalah

Industri perhotelan mengalami transformasi signifikan. Hal ini dikarenakan masuknya pengaruh dari perkembangan teknologi, perubahan pola perjalanan, dan meningkatnya permintaan akan pengalaman yang unik. Dengan munculnya *platform* pemesanan online dan aplikasi *mobile*, konsumen kini mempunyai akses yang lebih cepat dan mudah untuk mencari serta membandingkan pilihan akomodasi. Dalam upaya meningkatkan pengalaman pelanggan saat menginap. Pemanfaatan teknologi digital yang saat ini berkembang pesat, hotel-hotel kini tersedia berbagai layanan dan fasilitas yang mengusung kecanggihan dan personalisasi (Suhandoko, 2023). Selain itu, adaptasi terhadap tren seperti *work-from-hotel* dan *leisure travel* juga menciptakan peluang baru bagi industri ini, menuntut inovasi terus-menerus untuk memenuhi kebutuhan tamu yang semakin beragam.

Keberhasilan dalam industri perhotelan karena peranan penting sumber daya manusia (SDM) yang memiliki kualitas. Setiap perusahaan harus memiliki strategi yang efektif untuk mengembangkan SDM guna mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Langkah-langkah seperti peningkatan keterampilan, pelatihan berkelanjutan, dan pemberian motivasi kepada karyawan sangat penting dalam menciptakan layanan terbaik bagi tamu. Berdasarkan data Goodstates, jumlah hotel bintang 4 terus meningkat setiap tahunnya, sehingga persaingan di sektor ini semakin ketat. Menurut Smith (2021) tingginya tingkat persaingan mendorong perusahaan untuk memprioritaskan pengelolaan SDM sebagai kunci dalam mempertahankan keunggulan kompetitif. Tanpa strategi pengembangan SDM yang tepat, perusahaan berisiko tertinggal dalam menawarkan layanan berkualitas, yang merupakan faktor utama dalam menciptakan loyalitas pelanggan di industri perhotelan.

Persaingan yang semakin ketat, khususnya di segmen hotel bintang empat. Hal ini tidak lepas dari meningkatnya jumlah hotel baru yang terus bertambah setiap tahunnya, seiring dengan pertumbuhan sektor pariwisata dan perubahan preferensi

konsumen. Kondisi ini mendorong pelaku industri untuk berinovasi, baik dalam meningkatkan kualitas layanan, memanfaatkan teknologi, maupun menyusun strategi pemasaran yang lebih efektif. Data dan analisis dari Goodstate memberikan gambaran jelas tentang tren ini, yang menunjukkan bagaimana dinamika kompetisi di pasar hotel bintang empat semakin menantang bagi pelaku usaha. Berikut adalah visualisasi data yang menggambarkan fenomena tersebut.



Gambar 1. 1 Jumlah hotel bintang 4 di Indonesia
Sumber: (Yonatan, 2023)

Pada gambar di atas menunjukkan jumlah data hotel berbintang empat yang ada di Indonesia mengalami peningkatan sebanyak 25 unit di tahun 2023. Badan Pusat Statistik (BPS) menyatakan bahwa saat ini di Indonesia telah memiliki 4.129 unit hotel. Walaupun, dari keseluruhan jumlah tersebut hotel bintang 3 masih mendominasi di Indonesia yaitu dengan total 1.606 unit. Setelah itu diperingkat kedua ada hotel bintang 4 sebanyak 862 unit yang banyaknya hampir setara dengan hotel bintang 2, sedangkan hotel bintang 1 hanya terdapat 544 unit. Dari semuanya, hotel bintang 5 terbilang yang memiliki unit paling sedikit yaitu hanya 252 unit di tahun 2023. BPS juga mengungkapkan bahwa di pulau Jawa dan Bali terdapat 60% hotel. Pulau Jawa menjadi primadona lokasi karena terdapat 598 unit hotel Bintang dan disusul di DKI Jakarta 448 unit (Yonatan, 2023). Pertumbuhan industri perhotelan juga didukung dengan data dari kualifikasi banyaknya tamu hotel di provinsi Banten menurut data BPS tahun 2022 sebanyak 2.306,61 (dalam ribu jiwa) menginap di hotel bintang, namun khusus wilayah Tangerang Selatan sebanyak

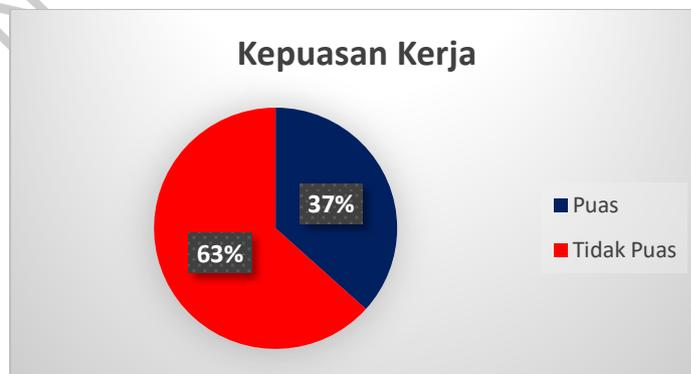
384,79 (dalam ribu jiwa). Sedangkan untuk hotel non bintang hanya sebesar 1,14 (dalam ribu jiwa) (BPS, 2024).

Salah satu hotel bintang empat yaitu, Herloom Service Residence BSD Tangerang. Herloom BSD berdiri sejak tahun 2023, dan saat ini telah memiliki total karyawan 62 orang. Herloom Service Residence BSD merupakan bagian dari JHL Collections yang mengutamakan kenyamanan dan kemewahan bagi para tamu. Didirikan di kawasan BSD yang berkembang pesat, residence ini menawarkan akomodasi modern dengan berbagai fasilitas lengkap. Sejak pembukaannya, Herloom telah berfokus pada pengalaman tinggal yang menyenangkan, menggabungkan desain kontemporer dengan sentuhan lokal. Komitmen terhadap pelayanan berkualitas dan perhatian pada detail menjadikannya sebagai salah satu destinasi perhotelan yang menarik di Tangerang (Jhlcollections, 2024).

Herloom BSD dipilih peneliti sebagai tempat dilakukannya penelitian. Perusahaan ini mengedepankan kepuasan kerja, karena ketika karyawan merasakan keluasaan akan pada pekerjaannya dampaknya karyawan turut memberikan service terbaik kepada pelanggan seperti yang dikatakan oleh CEO Herloom hotel Bapak Jerry Hermawan Lo. Kepuasan kerja pegawai merupakan faktor krusial dalam menentukan kinerja dan produktivitas organisasi. Sebab, apabila pegawai merasa puas dengan pekerjaan dan perusahaan, pegawai memiliki kecenderungan lebih termotivasi, loyal, dan berusaha untuk berkontribusi secara maksimal serta membantu pencapaian tujuan perusahaan. Dampak dari kepuasan kerja dapat dirasa pada kinerja saja yang meningkat, tetapi juga akan tercipta suasana kerja yang positif, menekan tingkat stres, serta menurunkan tingkat *turnover* karyawan. Disamping itu, kepuasan kerja memiliki fungsi dalam membangun hubungan yang harmonis antar rekan kerja dan manajemen, yang hasil akhirnya terjadi peningkatan serta efisiensi dan efektifitas operasional organisasi secara keseluruhan.

Pembahasan mengenai kepuasan kerja karyawan untuk menciptakan kinerja yang optimal dalam perusahaan tentunya juga terkait dengan kinerja serta produktivitas dalam bekerja agar tercapainya visi dan misi perusahaan. Dikarenakan Herloom Hotel tidak memiliki data dan informasi terkait berapa index hasil survey kepuasan karyawan, peneliti bermaksud melakukan presurvey untuk memperkuat landasan penelitian ini. Sebelum melakukan prasurevei kepada 30

karyawan Herloom Hotel, peneliti menentukan tujuan utama, seperti meninjau kepuasan kerja berdasarkan faktor-faktor seperti lingkungan kerja, kompensasi, dan hubungan antar karyawan. Setelah itu, peneliti menyusun kuesioner dengan pertanyaan yang relevan dan mudah dipahami. Selanjutnya, peneliti harus mendapatkan izin dari pihak manajemen hotel serta memberikan penjelasan kepada karyawan mengenai tujuan dan manfaat prasurvei ini agar mereka merasa nyaman untuk berpartisipasi. Setelah dilakukan pra survey didapati hasil yang memperlihatkan sebuah fenomena mengenai kurang maksimalnya kepuasan kerja karyawan yang terukur menggunakan indikator kepuasan kerja. Berikut persentase hasil pra survey kepuasan kerja pada gambar berikut ini:



Gambar 1. 2 Hasil Pra Survey kepuasan kerja 30 responden
Sumber: (Olah Data Peneliti, 2024)

Dari gambar di atas menunjukkan bahwa hasil prasurvei karyawan Herloom hotel masih merasakan ketidakpuasan pada perusahaan sebanyak 63% dan yang sudah merasa puas sebanyak 37%. Tentunya kepuasan tidak mencapai persentase yang ideal sebesar 100%. Dalam meninjau variabel yang mempengaruhi kepuasan kerja dilakukan pra-survei kepada 30 responden karyawan yang dinilai melalui variabel Kompensasi, Pengembangan karir, Kepemimpinan, Beban Kerja dan Budaya Perusahaan seperti pada Tabel 1.1.

Tabel 1. 1 Variabel Penentu Kepuasan Kerja Herloom Hotel

No.	Variabel	Setuju	Tidak Setuju
1	Kompensasi Kerja Saya merasa puas dengan gaji yang diterima	63.3%	36.7%

2	Budaya Perusahaan Saya merasa puas karena hubungan kerja saya dengan atasan dan rekan kerja diperusahaan sangat baik	10%	90%
3	Beban Kerja Saya merasa puas jika dapat menyelesaikan tugas	73.3%	8%
4	Pengembangan Karir Saya merasa puas karena mendapat kesempatan promosi mengembangkan karir	20%	80%
5	Lingkungan Kerja Saya merasa puas dengan kualitas komunikasi dengan rekan kerja	70%	30%

Sumber: Olah data peneliti, 2024

Dari hasil data Tabel 1.1 hasil dari penyebaran kuesioner pra survei untuk variabel kepuasan kerja sebesar 37 % yang seharusnya dapat mencapai persentase maksimum diangka 100%. Kondisi dilapangan juga menggambarkan bahwa masih terdapat banyak indikator yang memengaruhi ketidakpuasan karyawan. Beberapa faktor yang paling dominan termasuk ketidakjelasan jalur karir, hubungan antar rekan kerja, beban kerja, serta kompensasi. Selain itu, kurangnya kesempatan pengembangan diri dan pelatihan yang memadai juga menjadi penyebab ketidakpuasan. Faktor lingkungan kerja yang tidak kondusif, seperti hubungan antar pegawai yang tidak harmonis dan kondisi fisik tempat kerja yang tidak nyaman, turut memperburuk tingkat kepuasan. Oleh karena itu, sangat penting bagi perusahaan agar melakukan evaluasi secara menyeluruh terhadap faktor-faktor inti yang dapat meningkatkan kesejahteraan dan kepuasan karyawan. variabel yang paling tinggi berada pada pengembangan karir sebesar 80% dan budaya perusahaan 90% Jadi dapat disimpulkan bahwa hasil dari pra survei peneliti menetapkan Jadi fenomena kepuasan kerja ditetapkan sebagai variabel yang dipengaruhi oleh budaya perusahaan dan pengembangan karir khususnya pada Herloom Hotel.

Pemberitaan mengenai ketidakpuasan karyawan juga dikutip pada Kompas.com pada beberapa penelitian memperlihatkan terdapat beberapa penyebab adanya ketidakpuasan kerja. Contohnya adanya perlakuan kurang adil, kompensasi, tidak adanya *support* dukungan dari rekan kerja hingga atasan, serta *workload* yang tidak masuk akal Glori (2023). Kepuasan kerja diartikan sebagai bentuk emosional karyawan dalam menunjukkan perasaan baik yang menyenangkan sampai bagaimana karyawan tersebut mencintai pekerjaannya hal ini merupakan sebuah luapan perasaan seseorang dan reaksinya akan lingkungan tempat karyawan bekerja (Jopanda, 2021a). Harusnya dengan adanya kepuasan kerja dapat dicerminkan oleh prestasi dan kedisiplinan kerja karyawan. Setiawan et al., (2021) menjelaskan jika karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja, apabila mendapatkan ungkapan pujian dari hasil kerjanya atau dalam bentuk perlakuan, penempatan, fasilitas, dan lingkungan kerja. Menurut Sulaimawan (2020) para karyawan yang telah merasakan menikmati hingga merasa kepuasan dalam pekerjaannya cenderung lebih memprioritaskan pekerjaannya jika dibandingkan balas jasa meskipun balas jasa penting.

Umumnya hal ini juga berkaitan erat dengan pengembangan karir karyawan di perusahaan. Dimana dalam pengertiannya pengembangan karir menurut McDonald dan Hite mengungkapkan jika pengembangan karir adalah interpretasi masalah karir ke arah organisasi strategis. Organisasi secara langsung memiliki keterlibatan dalam merencanakan atau mengembangkan karir karyawan. Melalui proses dalam menilai apa yang menjadi tujuan dan sasaran serta melakukan alokasi sumber daya fisik, keuangan, maupun suberdaya manusia dengan tepat. Setiap anggota dalam perusahaan akan langsung terlibat dalam merencanakan, membangun dan mengembangkan karir karena hal ini termasuk kedalam masing-masing tujuan pribadi untuk mendapatkan peluang di masa depan (Abidin et al., 2022). Pada penelitian Sulthan (2023) menyatakan pengembangan karir signifikan berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Sedangkan hasil dari penelitian Saefullah (2021) menjelaskan jika pengembangan karir tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Selain pengembangan karir, budaya perusahaan menjadi salah satu elemen yang bisa mempengaruhi kepuasan kerja. Menurut Valeny (2022) budaya

perusahaan sebagai bentuk dasar yang berupa asumsi yang dapat ditemui dan dikembangkan dalam suatu kelompok tertentu. Tujuannya agar setiap individu mampu dalam mempelajari serta dapat mengatasi baik secara eksternal maupun internal, hal ini akan ditanamkan pemahamannya kepada seluruh anggota dalam organisasi sebagai cara mengekspresikan, berfikir yang dilakukan dengan benar dalam sebuah hubungan. Hasil penelitian dari Adi (2023) budaya perusahaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Namun lain hal dengan Sandy & Selamat Riadi (2023) yang menjelaskan dalam hasil penelitiannya bahwa variabel budaya tidak berpengaruh kepada kepuasan kerja

Urgensi penelitian dengan meningkatnya tingkat persaingan di dunia bisnis, pemahaman yang mendalam tentang bagaimana kedua elemen ini berinteraksi dapat membantu perusahaan dalam merumuskan strategi yang tidak hanya meningkatkan kepuasan kerja, tetapi juga retensi karyawan dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Penelitian ini berpotensi memberikan wawasan praktis bagi manajemen untuk menciptakan budaya yang mendukung dan program pengembangan karir yang relevan, sehingga mampu meningkatkan loyalitas dan produktivitas karyawan.

Berdasarkan masalah yang penulis paparkan pada bagian latar belakang ini, penulis sangat berminat dalam menjalankan penelitian dengan judul **“Pengaruh Budaya Perusahaan dan Pengembangan Karir Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan: Studi pada Herloom Hotel Tangerang Selatan.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian akan permasalahan di atas, peneliti mengidentifikasi masalah:

1. Apakah budaya perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan karyawan di perusahaan Herloom Hotel?
2. Apakah pengembangan karir berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di perusahaan Herloom Hotel?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukan penelitian agar dapat menghasilkan bentuk pemahaman atas pertanyaan pada rumusan masalah. Yakni tujuan dari penelitian adalah

1. Untuk mengetahui pengaruh dari budaya perusahaan terhadap kepuasan kerja karyawan di Perusahaan Herloom Hotel
2. Untuk mengetahui pengaruh dari pengembangan karir terhadap kepuasan kerja karyawan di Perusahaan Herloom Hotel.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang bisa diperoleh dari hasil penelitian ini adalah:

1.4.1 Manfaat Praktis

Nilai praktis dari penelitian ini dapat memberikan panduan bagi perusahaan di industri perhotelan untuk merancang strategi yang efektif dalam mengelola sumber daya manusia agar mampu bersaing pada industri perhotelan di Indonesia. Selain itu hasil dari penelitian ini akan memperluas pengetahuan dan memperkuat dasar teori di berbagai disiplin ilmu. Kaitannya dengan manfaat akademik berperan penting dalam memecahkan masalah yang relevan dengan topik yang diangkat membantu para akademisi untuk menghasilkan solusi berbasis data. Penelitian juga memberikan peluang bagi mahasiswa dan dosen untuk meningkatkan keterampilan analitis dan kritis, yang penting dalam membangun kapasitas berpikir ilmiah

1.4.2 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah sumber referensi dan menjadi bahan kajian agar dapat memperkaya pengetahuan terutama yang terkait pemahaman mengenai budaya perusahaan, pengembangan karir dan kepuasan kerja khususnya bagi mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya Program Studi Manajemen dalam memberikan manfaat pada penelitian yang dilakukan selanjutnya terutama untuk topik yang sama dengan penelitian ini.