BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor perekonomian di Indonesia yang saat ini berkembang pesat. Begitu pula dengan bisnis pariwisata di Provinsi Lampung. Lampung memilki kekayan akan destinasi wisata yang banyak diminati oleh wisatawan domestik maupun mancanegara. Kota Bandar Lampung sebagai Ibu Kota menjadi pusat pariwisata di Provinsi ini dan menajadi pilihan utama wisatawan yang berkunjung. Dapat dilihat dari pendataan yang didata oleh Statistik Sektoral Kota Bandar Lampung atas kunjungan wisatawan yang datang ke Kota Bandar Lampung sebagai berikut :

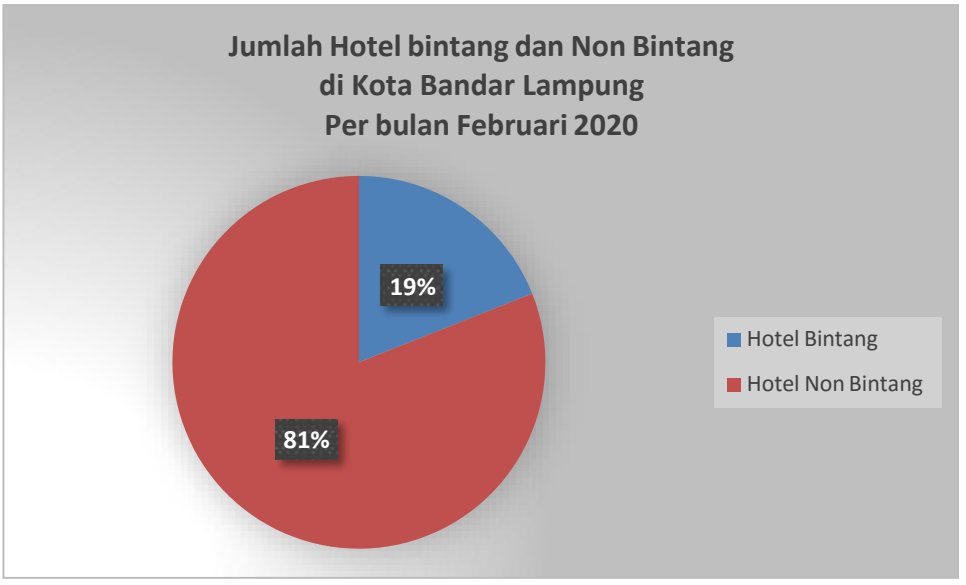
Sumber : Statistik Sektoral Kota Bandar Lampung, 2020

Gambar 1.1 Diagram jumlah wisatawan domestik dan mancanegara

Berdasarkan keterangan gambar 1.1 diagram jumlah wisatawan diatas jumlah wisatawan di Kota bandar Lampung per bulan februari tahun 2020 mencapai 1.086.711 orang dimana terdiri dari 1.064.493 (98%) orang

wisatawan domestik dan 22.218 (2%) orang wisatawan mancanegara. Wisatawan yang datang ke suatu tempat akan selalu membutuhkan akomodasi penginapan untuk menunjang kebutuhan peristirahatan perjalanan mereka. Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakatumum yang ingin menginap (Widanaputra 2009) . Wisatawan yang datangdari luar Provinsi Lampung akan mencari tempat peristirahatan yang strategis dan mudah dijangkau.

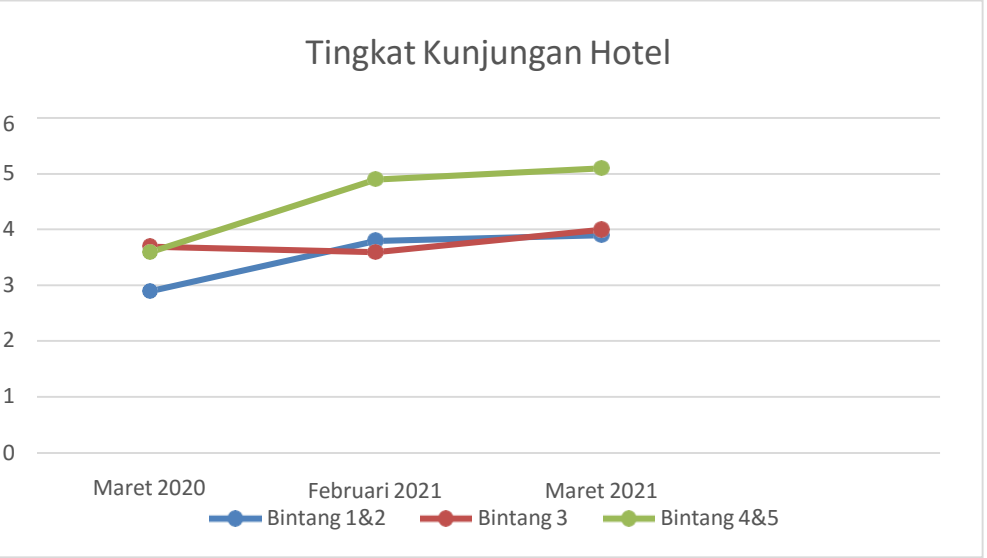
Provinsi Lampung memiliki banyak hotel yang tersebar di berbagai daerah, mulai dari perbatasan Kota Bandar Lampung maupun Kabupaten, adapun hotel berbintang dan non bintang. Berikut merupakan gambaran hotel yang berada di Kota Bandar Lampung.



Sumber : Statistik Sektoral Kota Bandar Lampung, 2020

Gambar 1.2 Jumlah Hotel di Kota Bandar Lampung Per Bulan Februari 2020

Berdasarkan gambar diagram jumlah hotel berbintang di Kota Bandar Lampung sampai dengan bulan februari tahun 2020, berjumlah 112 hotel yang terdiri dari 21 hotel berbintang (19%) dan 91 hotel non bintang (81%). Berikut adalah gambaran tingkat kunjungan wisatawan berdasarkan tingkat hunian.



Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung

Gambar 1.3 Grafik Tingkat Kujungan Penghunian

Dari gambar grafik di atas terlihat bahwa kenaikan tingkat penghunian kamar terjadi pada kelompok hotel bintang 3, 4 dan 5, dengan rician hotel bintang 3 naik sebesar 4,34 poin, dan hotel bintang 4 dan 5 naik sebesar 2,10 poin. Adapun hotel bintang 1 dan 2 turun sebesar 0,26 poin. Kenaikan tingkat hunian kamar ini menjadi pendorong utama bagi peningkatan kinerja sebuah bisnis pariwisata dibidang perhotelan yang menjual jasa atau pelayanan.

Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang penting untuk bisnis pariwisata dibidang perhotelan, hotel merupakan tipe bisnis yang menjual pelayanan serta akomodasi. Kepuasan pengunjung sangat dituntut demi mencapai tujuan organisasi/perusahaan. Aspek yang mempengaruhi

kepuasan pengunjung pada bisnis perhotelan salah satunya merupakan sumber daya manusia di dalam organisasi/perusahaan tersebut. Sumber daya manusia yang berkualitas dalam bisnis pariwisata dibidang perhotelan sangat berpengaruh dengan pencapaian tujuan perusahaan yaitu mendapatkan profit yang tinggi dengan banyaknya pengunjung yang menggunakan jasa akomodasi hotel tersebut. Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan serta pengawasan atas pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, serta pemutusan ikatan kerja yang bertujuan untuk pencapaian tujuan organisasi secara terpadu (Umar 2010).Kritik dan saran dari pengunjung sangat membantu hotel dalam meningkatkan kualitas layanan dari sumber daya manusia didalamnya dan kualitas fasititas hotel tersebut. Tidak sedikit pula dari hotel berbintang di Kota Bandar Lampung yang masih kurang memperhatikan kualitas sumberdaya manusia dari segi pelayanan terhadap pengunjung, terdapat keluhan dari pengunjung yang menuliskan kritik dan saran terhadap hotel berbintang di Kota Bandar Lampung yang dituliskan pengunjung pada *website* Agoda.com situs resmi pemesanan kamar hotel. Adapun keluhan dari pengunjung hotel sebagai berikut:

Sumber : website agoda.com

Gambar 1.4 komentar pengunjung terhadap pelayanan hotel berbintang

Berdasarkan gambar diatas bahwa terdapat keluhan dari pengunjung terhadap pelayanan yang kurang baik dari petugas atau karyawan, adanya keluhan ini akan mengurangi minat tamu untuk menginap. Hotel harus selalu memperhatikan kualitas pelayanan dan bagaimana meningkatkan produktifitas dan motivasi dalam bekerja karyawannya. Pencapaian tujuan perusahaan ditunjangan dengan adanya sumber daya manusia yang berkompeten dan kooperatif dalam melakukan pekerjaan, kebanyakan didalam perusahaan karyawan mendapatkan motivasi kerja pada pemberian kompensasi yang sesuai, adanya pemberian kompensasi yang tinggi akan mempengaruhi motivasi kerja yang tinggi serta tercapainya tujuan perusahaan. Menurut Yani (2012) kompensasi adalah bentuk pembayaran dalam bentuk manfaat dan insentif untuk memotivasi karyawan agar produktivitas kerja semakin meningkat. Salah satu faktor pendorong penting yang menyebabkan manusia bekerja adalah adanya kebutuhan dalam diri manusia yang harus dipenuhi. Dengan pemberian kompensasi karyawan dapat memenuhi kebutuhan dalam dirinya, sehingga apabila kebutuhan dalam diri seseorang dapat terpenuhi maka dia akan terdorong untuk melakukan suatu pekerjaan (Handoko 2014).

Dalam bisnis pariwisata dibidang perhotalan yang memiliki banyak *job desk* dimana dibutuhkan keterampilan dalam melakukan pekerjaan tersebut sehingga perlu adanya pelatihan bagi karyawan agar bisa melakukan pekerjaannya sesuai dengan SOP (*Standar Operasional Procedur)* perusahaan tersebut. Hotel juga merupakan bisnis pariwisata yang bergerak dibidang akomodasi dan jasa, dimana jasa yang dijual adalah kualitas pelayanan sumber daya manusia didalamnya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut perlu adanya pelatihan.. Menurut Umar (2005) untuk meningkatkan, mengembangkan dan membentuk tenaga kerja harus dilakukan pembinaan, pelatihan serta pengembangan. Dapat disimpulkan pelatihan merupakan proses atau rangkaian upaya yang dikerjakan untuk meningkatkan kemampuan kerja karyawan. Fungsi penting dalam pelatihan yaitu untuk mengurangi kesenjangan dan kesalahan dalam

melakukan pelayanan terhadap pengunjung Hotel (Fitria dan Suriani 2017). Dengan pemberian materi pada saat pelatihan dan memperhatikan kualitas pelatih yang diharapkan bisa memberikan motvasi kepada karyawan secara langsung akan berdampak pada semangat kerja dan motivasi kerja karyawan tersebut.

Namun terdapat pula hasil penelitian Syarifuddin dkk (2021) yang menjelaskan kompensasi tidak berpengaruh positif terhadap motivasi kerja. Dan hasil penelitian Praditia (2017) juga menjelaskan bahwa pelatihan tidak berpengaruh positif terhadap motivasi kerja. Hal ini menjelaskan bahwa terdapat perbedaan hasil penelitian yang penulis jelaskan. Daripenjelasan diatas dengan adanya masalah yang masih sering terjadi terkait sumber daya manusia didalam hotel dan perbedaan hasil penelitian, maka hotel berbintang di Bandar Lampung perlu memperhatikan aspek aspek apasaja untuk meningkatkan motivasi kerja karyawannya. Penulis tertarikuntuk menganalisis dengan judul **"PENGARUH KOMPENSASI DAN PELATIHAN TERHADAP MOTIVASI KERJA KARYAWAN HOTEL DI KOTA BANDAR LAMPUNG"**

1.2 Perumusan Masalah

1. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan hotel di Kota Bandar Lampung?
2. Apakah pelatihan berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan hotel di Kota Bandar Lampung?
3. Apakah kompensasi dan pelatihan berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan hotel di Kota Bandar Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompensasi terhadap motivasi kerja karyawan hotel di Kota Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelatihan terhadap motivasi kerja karyawan hotel di Kota Bandar Lampung.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompensasi dan pelatihan terhadap motivasi kerja karyawan hotel di Kota Bandar Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pemahaman mengenai kompenasi dan pelatihan pada motivasi kerja karyawan. Serta hasil penelitian ini daharapkan dapat digunakan sebagai referesi bagi peneliti-peneliti yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana penyampaian saran dan masukan serta informasi yang nantinya dapat membantu perusahaan untuk menangani permasalahan terkait motivasi kerja karyawan