

# BAB 1

## PENDAHULUAN

---

### 1.1 Latar Belakang

Hotel berasal dari bahasa latin '*Hospitium*' yang berarti ruang tamu. Menurut Maria (2012:16), dalam jangka waktu lama kata *hospitium* mengalami proses perubahan pengertian dan untuk membedakan antara *Guest House* dengan *Mansion House* (rumah besar) yang berkembang pada saat itu, maka rumah-rumah besar disebut dengan *Hostel*. Rumah-rumah besar atau *hostel* ini disewakan kepada masyarakat umum untuk menginap dan beristirahat sementara waktu, yang selama menginap para penginap dikoordinir oleh seorang *host*, dan semua tamu-tamu yang (selama) menginap harus tunduk kepada peraturan yang dibuat atau ditentukan oleh *host* (*Host Hotel*). Hotel adalah salah satu industri yang bergerak di bidang jasa, yang menyediakan layanan akomodasi berupa jasa penginapan, makanan dan minuman, dan juga layanan *laundry* atau pencucian pakaian.

Dalam sebuah hotel, terdapat berbagai macam departemen yang masing-masing memiliki tugas dan wewenang dalam kaitannya mencapai tujuan perusahaan (hotel). Salah satunya yaitu *Human Resources Department* (*HRD*) atau dengan kata lain departemen sumber daya manusia. HRD adalah salah satu departemen dalam suatu perusahaan yang bertanggung jawab menangani dan mengelola sumber daya manusia atau karyawan dalam perusahaan tersebut. HRD bertanggung jawab memastikan perusahaan agar mendapatkan karyawan yang terbaik. Oleh karena itu, dalam hal penerimaan karyawan baru, HRD merupakan pihak yang paling bertanggung jawab dalam mengelola proses seleksi. Kemudian setelah penerimaan, tugas selanjutnya yaitu memaksimalkan kemampuan terbaik yang ada pada karyawan tersebut sehingga dapat melayani atau bekerja dengan maksimal didalam perusahaan. Hal, ini merupakan tugas mendasar yang dilakukan HRD yaitu merekrut dan

mengembangkan potensi karyawan pada perusahaan. selain tugas mendasar yang telah disebutkan, ada beberapa tugas lain yang harus dijalankan seorang HRD yaitu: menetapkan program kesejahteraan, jaminan hari tua, penyediaan kompensasi, perlindungan karyawan (berupa asuransi kesehatan dan tenaga kerja), melakukan pendidikan, pengembangan atau pelatihan (*training program*), penilaian prestasi dan evaluasi karyawan, pengembangan promosi, mengawasi perkembangan serikat buruh, serta pemutusan tenaga kerja.

Selain departemen sumber daya manusia yang memegang peranan penting dalam merekrut karyawan yang berkompeten, terdapat sumber daya manusia itu sendiri atau yang biasa disebut karyawan. Karyawan adalah salah satu faktor yang sangat penting dan tidak dapat dilepaskan dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Karyawan merupakan salah satu aset berupa manusia yang dipekerjakan dalam suatu perusahaan atau organisasi sebagai penggerak dalam mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, karyawan dapat dikatakan sebagai kunci keberhasilan yang menentukan perkembangan perusahaan atau organisasi dalam mencapai suatu tujuan. Perusahaan atau organisasi dapat berkembang sangat pesat, jika didalamnya memiliki karyawan yang kompeten di bidangnya. Begitu juga sebaliknya, jika didalamnya memiliki karyawan yang kurang kompeten, maka perkembangan perusahaan atau organisasi tersebut juga akan terhambat nantinya. Selain karyawan yang kompeten dibidangnya, perusahaan atau organisasi juga membutuhkan karyawan yang memiliki loyalitas tinggi terhadap perusahaan yang menaunginya. Sehingga karyawan tersebut memiliki rasa keterikatan yang besar terhadap perusahaannya. Tetapi, loyalitas juga tidak dapat muncul dengan sendirinya. Banyak hal yang dapat membentuk loyalitas karyawan disetiap karyawannya, salah satunya yaitu dengan kepuasan kerja. Kepuasan kerja dapat diartikan sebagai salah satu sikap menikmati pekerjaannya atau dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja yaitu dapat terpenuhinya keinginan serta kebutuhannya melalui bekerja. Selain melakukan pelatihan seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, pemberian kompensasi dan tunjangan juga merupakan cara efektif dalam membangun loyalitas karyawan. Kompensasi

yang sesuai dengan beban kerja, adanya biaya makan, biaya transport, dan asuransi kesehatan selama bekerja, dan pemenuhan kebutuhan lain oleh perusahaan diharapkan dapat memicu kepuasan kerja karyawan yang kemudian perusahaan akan mendapat timbal balik dari karyawannya berupa loyalitas.

Dibawah ini adalah tabel data jumlah karyawan dan masa kerja karyawan Hyatt Regency Yogyakarta beserta presentasinya.

**Tabel 1.1**  
**Data Masa Kerja, Jumlah Karyawan, dan Presentase Karyawan Hyatt Regency Yogyakarta**

Masa Kerja	Jumlah Karyawan	Persentase
0-6 tahun	87 Orang	43%
7-12 tahun	22 Orang	11%
13-18 tahun	31 Orang	15%
19-22 tahun	62 Orang	31%

Sumber: Human Resources Department, 2019

Dari data yang didapat, berdasarkan lama bekerja seorang karyawan, sebanyak 87 orang (43%) adalah karyawan yang bekerja antara 0-6 tahun, kedua 19-22 tahun sebanyak 62 orang (31%), ketiga 13-18 tahun sebanyak 31 orang (15%), dan keempat 7-12 tahun sebanyak 22 orang (11%). Banyaknya jumlah karyawan yang bekerja kurang dari 6 tahun menunjukkan bahwa tingkat *turnover* yang cukup tinggi serta menunjukkan bahwa Hyatt Regency Yogyakarta senantiasa mepekerjakan karyawan baru. Rivai (2009:238) berpendapat bahwa, *turnover* adalah keinginan karyawan untuk berhenti kerja dari perusahaan secara sukarela atau pindah dari satu tempat ke tempat kerja yang lain menurut pilihannya sendiri.

*Turnover* sendiri biasanya dipengaruhi oleh beberapa hal, diantaranya kurangnya kepuasan kerja karyawan, tidak adanya penambahan kompensasi saat *overtime*, karyawan yang bekerja tidak sesuai atau tidak memenuhi target yang diinginkan, serta usia. Usia yang lebih muda biasanya cenderung ingin mencoba sesuatu yang baru atau meng-*explore* kemampuan di tempat kerja

yang lain, sehingga banyak dari karyawan yang berusia muda lebih sering melakukan *turnover* dibanding karyawan yang berusia lebih tua.

Teori Herzberg's dan Teori Hierarki Kebutuhan Maslow akan digunakan dalam penelitian ini dimana terdapat beberapa kebutuhan yang harus terpenuhi untuk mencapai kepuasan kerja karyawan, diantaranya kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial, kebutuhan harga diri, dan kebutuhan aktualisasi yang didalamnya juga mencakup kompensasi dan tunjangan, penghargaan, promosi, tanggung jawab, rekan kerja, dan partisipasi sebagai faktor yang nantinya dapat membangun loyalitas kerja.

Maka dari itu, sesuai dengan pembahasan sebelumnya, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: “Peran *Human Resources Department* (HRD) Dalam Membangun Loyalitas Kerja Di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta Tahun 2019”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kepuasan kerja karyawan sehingga dapat membangun loyalitas karyawan di Hyatt Regency Yogyakarta?
2. Bagaimanakah peran *Human Resources Department* (HRD) dalam membangun loyalitas kerja di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, maka tujuan dari penulisan Proyek Akhir ini adalah untuk mengetahui:

1. Kepuasan kerja karyawan sehingga dapat membangun loyalitas karyawan di Hyatt Regency Yogyakarta.

2. Peran *Human Resources Department* (HRD) dalam membangun loyalitas kerja Hotel Hyatt Regency Yogyakarta.

## 1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dalam penelitian ini, akan menghasilkan kegunaan teoritis dan kegunaan praktis.

### 1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Bagi Jurusan Perhotelan.

Bagi jurusan perhotelan, kegunaan penelitian sebagai referensi prodi perhotelan tentang peran *Human Resources Department* (HRD) dalam membangun loyalitas kerja di hotel.

2. Bagi Penulis.

Bagi penulis, penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan serta wawasan terutama terhadap pengembangan dan evaluasi hotel yang semakin berkembang.

3. Bagi Penelitian Lebih Lanjut.

Bagi penelitian lebih lanjut, penelitian ini dapat digunakan peneliti lain sebagai referensi penelitian lainnya yang sejenis atau berkaitan dengan isi dari penelitian, yaitu mengenai peran *Human Resources Department* (HRD) dalam membangun loyalitas kerja.

### 1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Penelitian ini bermanfaat agar memperhatikan pentingnya peran *Human Resources Department* (HRD) dalam membangun loyalitas kerja di industri jasa.
2. Dapat digunakan sebagai bahan untuk meningkatkan loyalitas kerja karyawan, khususnya dalam pelayanan kepada tamu hotel.