

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Umum *Gumilang Regency Hotel*

Gumilang Regency Hotel mulai dibangun pada tahun 1989 dan mulai beroperasi di tahun 1990. Pada saat itu nama yang digunakan adalah *Gumilang Sari Hotel*. Pada awalnya *Gumilang Sari Hotel* hanya memiliki 56 kamar tamu dengan fasilitas *meeting room*, *coffee shop* dan *restaurant*. Melihat tingkat persaingan hotel yang semakin meningkat dan ditambah meningkatnya kunjungan wisata ke Bandung yang membaik, maka mulai tahun 2007 dilakukan renovasi. Perusahaan mulai melakukan perubahan yang cukup signifikan, yakni perbaikan dan penambahan kamar sebanyak 48 kamar, penambahan fasilitas dan renovasi main building sehingga memberikan wajah baru bagi hotel ini dan berubah nama menjadi *Gumilang Regency Hotel*.

Gumilang Regency Hotel dapat diartikan sebagai sesuatu yang bersifat Cemerlang, Inti, Menarik, Cantik. “Cemerlang dan Menarik“, suatu lokasi yang indah yang berada di kota Bandung yang berhawa sejuk dengan udara yang bersih. *Gumilang Regency Hotel* terletak didaerah Bandung Utara yang berbatasan dengan Kota Lembang, tepatnya dijalan Dr. Setiabudhi No. 323 – 325, Bandung 40154. Berada didaerah ketinggian lebih kurang 2700 feet di atas permukaan laut dengan suhu udara yang sejuk antara 18’ C – 25’ C.

Seiring dengan perkembangan dan kebutuhan untuk dapat memiliki daya saing tinggi dalam bisnis hotel, perusahaan mulai melakukan berbagai bentuk pengembangan, termasuk untuk fasilitas yang disediakan bagi tamu. Saat itu, sejalan dengan perkembangan dan pembangunan secara fisik, ketersediaan fasilitas yang dapat mengakomodasikan kebutuhan pasar, terutama sasaran pasar keluarga dimulai dengan berbagi hal, termasuk penyediaan kolam renang bagi anak-anak yang terpisah dari kolam untuk orang dewasa dan berair hangat. Selain itu, untuk menambah sarana / fasilitas hotel yang disediakan oleh perusahaan, beberapa fasilitas lain juga dibuat seperti arena bermain anak-anak untuk memudahkan bagi tamu keluarga mendapatkan fasilitas yang berhubungan dengan anak.

Sejalan dengan renovasi dan penambahan fasilitas baru, konsep hotelpun berubah. Kini, *Gumilang Regency Hotel* mengarah kepada *Business* dan *Resort hotel*.

Hotel ini menyediakan sarana keperluan MICE (*meeting, incentive, conference and exhibition*) yang dirancang secara minimalis dan dapat menampung lebih banyak peserta. *Gumilang Regency Hotel* juga memiliki *Grand Chryssant Ballroom* dengan tinggi 7 meter yang dibuat tanpa pilar dan dapat digunakan untuk conference ataupun wedding dengan kapasitas sampai seribu orang. Untuk menerima kunjungan pada saat *weekend* atau masa liburan, hotel ini telah menyediakan sarana yang dapat mengakomodasi kebutuhan keluarga, seperti tempat bermain anak-anak, kolam renang, spa untuk relaksasi, lapangan rumput untuk berolahraga serta fasilitas *fitness centre* yang dilengkapi peralatan mutakhir. Nuansa ini diciptakan guna menanggapi potensi dan *demand* saat ini.



Gambar 1.1

Gumilang Regency Hotel

Sumber: Gumilang Regency Hotel. 2019

Gumilang Regency Hotel juga melakukan perubahan mendasar secara manajemen; struktur organisasi diperbaiki, *Standard Operations Procedures* diperbaharui serta *Job Description* yang telah diperbaiki dan diperbaharui. Guna menunjang operasional hotel, manajemen menempatkan tenaga yang professional yang di bekali keahlian dan pengetahuan yang baik. Perusahaan juga memiliki sarana PMS (*Property Management System*) atau hotel komputer sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih efisien dan maksimal.

Inovasi yang sedang berjalan adalah melakukan renovasi untuk beberapa type kamar. Sehingga *Gumilang Regency Hotel* saat ini hanya memiliki *type* kamar *Superior, Deluxe, Executive dan Suite*. Tujuan renovasi tersebut adalah mewujudkan hasil comment dari tamu yang loyal yang telah memberikan saran dan kritik untuk perubahan yang positif. Selain itu salah satu siasat dalam menghadapi persaingan bisnis dengan *Budget Hotel* yang baru dan menjamur di kota Bandung.

Salah satu bentuk kamar yang sudah direnovasi adalah *New Executive Room* yaitu menggunakan konsep interior modern dan etnic, menjadikan kamar *Executive* tampak berbeda dengan kamar lainnya, terutama pada interior kamar dan terrace. Membuat tamu merasa “*Hommy*“ dan berkesan menjadikan tag line “*Most Memorable Stay*” adalah tepat untuk *Gumilang Regency Hotel*.

Dan untuk memudahkan tamu serta pelanggan setia yang ingin menjalin komunikasi serta melakukan reservasi hotel, perusahaan menyediakan fasilitas *booking engine* dengan website : www.gumilangregency.com dan semua informasi lengkap mengenai *Gumilang Regency Hotel* ada didalamnya.

Gumilang Regency Hotel juga melakukan kerja sama dengan beberapa *partner Online Travel* seperti Agoda.com, Booking.com, pegipegi.com untuk memperluas jaringan di internet. Terbentuknya *Corporate Office* dengan bendera *Gumilang Hospitality Management* menjadikan bukti akan segera lahir hotel – hotel baru selain *Gumilang Regency Hotel*. Salah satunya NIWA Gumilang di daerah Kerawang Jawa barat. Adapun beberapa fasilitas yang disediakan oleh *Gumilang Regency Hotel* sebagai berikut :

1. 106 kamar (*16 superior, 59 deluxe, 30 executive dan 1 Suite*).
2. *Grand Ballroom* tanpa pilar berkapasitas 1,000 orang dengan tinggi 7 meter
3. *5 Meeting Room* untuk kapasitas 20 – 200 orang
4. *Business Centre dan High-speed Internet WiFi* untuk menunjang sarana *meeting*
5. *Iris Resto and Azalea Lounge* dengan kapasitas 100 tamu yang menyajikan makanan Internasional, *Chinese* dan *Indonesian* oleh para *Chef* yang sudah terlatih.
6. *Liliana Terrace dan Bougenville Rooftop Garden*
7. *Lantana Pool* yang terdiri dari kolam renang dewasa dan anak-anak di mana kolam renang untuk anak adalah kolam renang air hangat sehingga dapat lebih

disukai dan dinikmati anak-anak. Ada juga fasilitas *Vanda Kids Corner (children playground)* untuk anak-anak.

8. *Ixora Fitness Center dan Calla Spa*, diharapkan fasilitas tambahan ini akan memanjakan mereka yang menginginkan relaksasi dan tetap bugar di luar rutinitas sehari-hari.
9. *Bamboo Karaoke* kini dengan kapasitas *7 executive rooms* dan *Hall* dengan kapasitas 50 orang serta ditunjang oleh sarana *sound system* yang paling mutakhir dan lagu – lagu terbaru.
10. Hotel ini juga menyiapkan ruang *Mushola*, *Luggage Room* juga *Orchid Mini Shop* untuk kenyamanan para tamu kami, serta *24 hours security services* dengan tenaga professional yang terlatih dan handal dan dilengkapi CCTV.
11. Lapangan rumput untuk menunjang tempat kebugaran dan permainan.
12. Area 4 parkir untuk 250 kendaraan untuk menunjang sarana MICE ataupun *wedding* di *Gumilang Regency Hotel*.
13. *Chatalia Room* adalah fasilitas baru yang mengambil konsep “*Fresh Business Meeting*” lokasi ruang rapat dengan fasilitas *hi-tech* dan *restaurant* dengan pemandangan taman terbuka.
14. Buggy sebagai kendaraan untuk “*showing*” atau kebutuhan tamu hotel.

1.1.2 Logo Gumilang Regency Hotel

Logo *Gumilang Regency Hotel*



Gambar 1.2

Logo Gumilang Regency Hotel

Sumber: Gumilang Regency Hotel. 2020

Logo *Gumilang Regency Hotel* memiliki lima lembar daun berwarna emas. Lima lembar daun yang berarti lima perintis berdirinya hotel *Gumilang Regency*

Hotel. Warna emas pada daun melambangkan elegan, berkelas, mewah dan cemerlang.

1.1.3 Visi dan Misi Gumilang Regency Hotel

Visi *Gumilang Regency Hotel* adalah “Menjadikan *Gumilang Regency Hotel* menjadi tempat yang mensinergikan keperluan tamu untuk bisnis, leisure dan menjadi pilihan untuk mengadakan pertemuan. Pesta perkawinan dan aktifitas luar ruangan di suasana alam pegunungan dengan dilayani oleh sumber daya manusia yang professional dan efisien dalam menyediakan kebutuhan dan keinginan para tamu”.

Misi *Gumilang Regency Hotel* adalah:

1. Berupaya dalam mengambil keputusan untuk memaksimalkan keuntungan sesuai dengan yang ditargetkan,
2. Menjadikan *Gumilang Regency Hotel* sebagai salah satu hotel pilihan di Bandung Utara untuk tamu dengan keperluan bisnis maupun *leisure* dengan jumlah kamar yang cukup memadai,
3. Menjadi salah satu tempat pilihan untuk mengadakan pertemuan rapat maupun pesta perkawinan di jalan Setiabudhi Raya Bandung,
4. Menjalin hubungan baik dengan warga sekitar kelurahan Isola dan pihak kepolisian Sukasari dan Cidadap,
5. Membina dan menghargai karyawan dengan memberikan pelatihan yang konsisten untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada para tamu.

1.1.4 Tag Line Gumilang Regency Hotel

“*Most Memorable Stay*” merupakan sebuah *tag line* dan juga sapaan hangat dari pelayanan yang diberikan oleh *Gumilang Regency Hotel* akan membuat tamu merasa nyaman seperti berada di rumah sendiri serta memberikan pengalaman yang tak akan terlupakan.

1.1.5 Sumber Daya Manusia Gumilang Regency Hotel

Jumlah seluruh karyawan *Gumilang Regency Hotel* hingga 2020 adalah 73 orang yang terdiri dari:

Tabel 1.1
Jumlah Karyawan *Gumilang Regency Hotel* 2020

No	Departemen	Tetap	Kontrak	Total
1	ADMIN AND GENERAL		2	2
2	HUMAN RESOURCES	1	1	2
3	ACCOUNTING	1	6	7
4	ROOM DIVISION	6	16	22
5	FOOD & BAVERAGE PRODUCT	1	17	18
6	FOOD & BAVERAGE SERVICE	1	7	8
7	BAMBOO KARAOKE	1	3	4
8	ENGINEERING	1	5	6
9	SALES AND MARKETING	0	4	4
JUMLAH		12	61	73

Sumber : HRD Gumilang Regency Hotel. 2020

1.2 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan industri pariwisata khususnya perhotelan di Bandung mengalami peningkatan yang pesat setiap tahunnya bahkan cenderung stabil meningkat, peningkatan ini baik secara kualitas maupun kuantitas. Dari sisi kuantitas dapat dilihat dari pertumbuhan jumlah hotel maupun jumlah sarana akomodasi (kamar) yang disediakan dan dari sisi kualitas dapat dibuktikan dengan banyaknya hotel yang melakukan sertifikasi bintang mereka menjadi lebih tinggi, peningkatan sertifikasi bintang pada sebuah hotel tentunya sebanding lurus dengan meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan dan menjadi sangat dominan untuk dipertahankan.

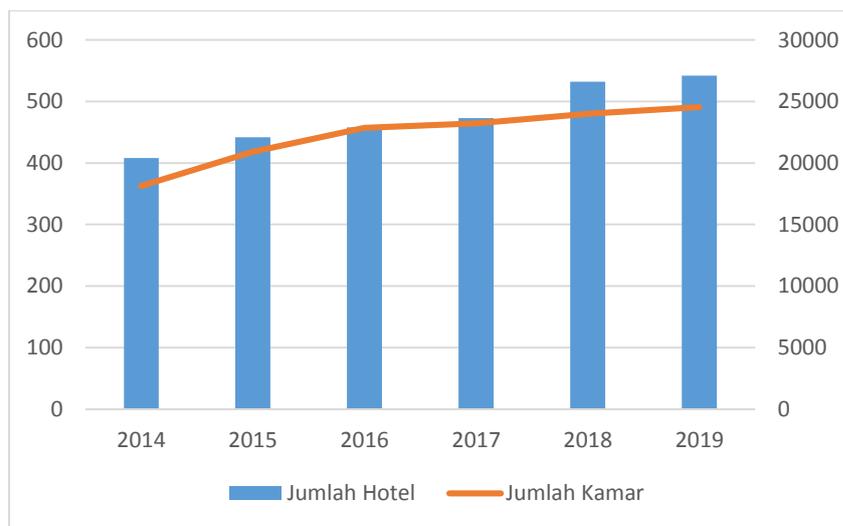
Tabel 1.2

Jumlah Usaha Hotel di Bandung Periode 2014 – 2019

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Jumlah Hotel	408	442	458	473	532	542
Jumlah Kamar	18124	20898	22862	23224	23981	24531

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat

Dapat dilihat dari tabel di atas bahwa peningkatan jumlah hotel terus meningkat secara signifikan. Perusahaan sudah dapat melihat potensi industri pariwisata di kota Bandung yang terus meningkat sehingga mereka menambah jumlah kamar yang mereka miliki, tak hanya sampai disitu beberapa perusahaan pun memutuskan untuk membuka cabang baru. Akan tetapi, hal tersebut memicu persaingan bisnis pada industri perhotelan yang semakin ketat dan memerlukan upaya serta strategi bersaing yang tepat termasuk dalam mempertahankan karyawan.



Gambar 1.3

Jumlah Usaha Hotel di Bandung Periode 2014 – 2019

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat

Dari gambar grafik di atas dapat dilihat berdasarkan tabel 1.2 bahwa peningkatan jumlah hotel berbanding lurus dengan dengan peningkatan jumlah kamar hotel yang sangat memicu persaingan sehingga dibutuhkan strategi khusus untuk memenangkan persaingan yang ada.

Strategi internal *Gumilang Regency Hotel* agar tidak kalah saing dengan industri hotel yang terus berdatangan adalah dengan turut serta dalam meramaikan

persaingan hotel bintang 4 (empat) pada tahun 2022, yang artinya pihak manajemen *Gumilang Regency Hotel* perlu melakukan sertifikasi kembali, dikarenakan saat ini *Gumilang Regency Hotel* hanya berada pada tingkat hotel bintang 3 (tiga).

Dalam mempersiapkan sertifikasi hotel bintang 4 (empat) tentunya banyak faktor yang dikaji kembali oleh pihak manajemen *Gumilang Regency Hotel* salah satunya adalah pada sumberdaya manusianya. Namun ternyata ditemukan indikasi penurunan motivasi kerja karyawan *Gumilang Regency Hotel* dari beberapa faktor. Salah satu faktor indikasi yang cukup fatal bagi manajemen *Gumilang Regency Hotel* adalah tingkat *turn over* karyawan terutama pada tingkat manajerial. Turnover dalam suatu perusahaan dapat diukur berdasarkan indeks laju *turn over* secara kuantitatif dan dinyatakan dalam persentase berdasarkan jangka waktu tertentu (dalam penelitian ini per tahun). Menurut Arin:2014 dalam penelitiannya mengatakan bahwa tingkat *turn over* dipengaruhi oleh kompensasi dan motivasi kerja karyawan pada suatu perusahaan. Persentase *turn over* karyawan dihitung menggunakan rumus sebagai berikut (Hasibuan, 2012:64) :

$$TO = \frac{\text{Jumlah karyawan diterima} - \text{Jumlah karyawan keluar}}{1/2 (\text{Jumlah Karyawan Awal} + \text{Jumlah Karyawan Akhir})} \times 100\%$$

Keterangan :

- TO = Persentase *turn over*.
- Jumlah yang diterima = jumlah karyawan yang diterima dalam suatu perusahaan.
- Jumlah yang keluar = jumlah karyawan yang keluar dalam suatu perusahaan.
- Jumlah karyawan awal = jumlah karyawan yang diterima pada awal sebelum adanya perekrutan dan keluarnya karyawan.
- Jumlah karyawan akhir = jumlah karyawan yang keluar pada akhir setelah adanya karyawan yang keluar.

Data berikut ini menunjukkan persentase tingkat *turn over* karyawan *Gumilang Regency Hotel*.

Tabel 1.3
Tingkat Turn Over Karyawan Gumilang Regency Hotel
Periode 2017-2019

DEPARTEMEN	2017		2018		2019	
	Masuk	Keluar	Masuk	Keluar	Masuk	Keluar
<i>ADMIN AND GENERAL</i>						
<i>HUMAN RESOURCES</i>		2	1		1	
<i>ACCOUNTING</i>					2	2
<i>ROOM DIVISION</i>		1	2			
<i>FOOD & BAVERAGE PRODUCT</i>		1				
<i>FOOD & BAVERAGE SERVICE</i>		2	1		2	
<i>BAMBOO KARAOKE</i>						
<i>ENGINEERING</i>	1	1			1	1
<i>SALES AND MARKETING</i>	1		1	1	1	
JUMLAH	2	7	5	1	7	3
JUMLAH KARYAWAN	75		76		73	
TURN OVER	-4,424778761		3,524229075		3,603603604	

Sumber: HRD Gumilang Regency Hotel. 2020

Menurut Nanang Sofiandi selaku *Human Resource Manager* di *Gumilang Regency Hotel* dengan tingkat *turn over* mencapai -4,42% merupakan angka yang cukup riskan karena berkaitan dengan biaya yang dikeluarkan perusahaan untuk melakukan proses *recruitment, training* hingga menciptakan loyalitas karyawan pada perusahaan. Selain itu angka tersebut juga sangat jauh sekali dari standar yang telah ditetapkan oleh pihak *Corporate Gumilang Hospitality* yaitu 3%.

Tabel 1.4
Persentase Keterlambatan Tiap Departemen Karyawan
Gumilang Regency Hotel
Periode Januari – Oktober 2019

DEPARTEMEN	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGT	SEP	OKT
ADMIN & GENERAL	1									
HUMAN RESOURCES							1			
ACCOUNTING										
ROOM DIVISION		1		2	1					1
FOOD & BAVERAGE PRODUCT		1						1		1
FOOD & BAVERAGE SERVICE	1							1		1
BAMBOO KARAOKE		1			1				1	
ENGINEERING							1	1		
SALES AND MARKETING	1		1			1				
JUMLAH	3	3	1	2	2	1	2	3	1	3

Sumber : HRD Gumilang Regency Hotel. 2019

Menurut Alex S. Nitisemito (1990. hal.27) keterlambatan dan kehadiran karyawan merupakan sebuah tolak ukur tinggi atau rendahnya motivasi kerja. Keterlambatan kedatangan juga merupakan salah satu tolak ukur manajemen *Gumilang Regency Hotel* dalam melihat semangat bekerja karyawannya secara individu, sehingga pihak manajemen memberikan peraturan ketat terhadap karyawannya. Dalam penerapannya karyawan tidak diberikan fasilitas makan gratis pada jam istirahat jika terlambat >10 menit. Data berikut ini menunjukkan persentase keterlambatan dengan dispensasi keterlambatan 10 (sepuluh) menit.

Menurut Suwatno dan Priansa (2014:171) “Motivasi berasal dari bahasa latin yaitu *movere*, yang mempunyai definisi sebagai dorongan, daya penggerak atau kekuatan yang menyebabkan suatu tindakan atau perbuatan. Kata *movere*, dalam

bahasa Inggris sering disamakan dengan *motivation* yang mempunyai makna pemberian motif, menimbulkan motif, atau sesuatu hal yang menyebabkan dorongan atau keadaan yang menimbulkan dorongan. Seseorang melakukan suatu tindakan pada dasarnya mempunyai suatu motif. Pernyataan ini memperkuat bahwa kompensasi dapat menurunkan tingkat keterlambatan pada karyawan *Gumilang Regency Hotel*. Tentu bukan hal yang mudah bagi manajemen *Gumilang Regency Hotel* untuk membuat sistem kompensasi tambahan, di mana kompensasi tersebut harus bersifat jangka panjang serta dapat dikategorikan menjadi tujuan banyak orang atau dalam kata lain dicita-citakan kebanyakan orang pada umumnya. Berikut ini adalah kompensasi yang sudah berjalan di *Gumilang Regency Hotel*.

Tabel 1.5

Kompensasi Karyawan *Gumilang Regency Hotel*

NO	KELOMPOK KOMPENSASI	URAIAN
1	FINANSIAL	
	GAJI POKOK	Diberikan kepada semua level jabatan dengan minimum patokan dasar adalah UMK berlaku (tahun berjalan).
		Untuk <i>supervisory</i> dan <i>Managerial level</i> menggunakan <i>Hay System</i> sebagai penentuan upah/gaji dasar.
		Pertimbangan besaran secara umum adalah :
		<i>Level</i> atau Posisi
		Pendidikan
		Pengalaman Kerja
		<i>Market driven</i> /pasar tenaga kerja

(Bersambung)

(Sambungan)

NO	KELOMPOK KOMPENSASI	URAIAN
	TUNJANGAN JABATAN	Diberikan kepada karyawan dengan <i>minimum level</i> : <i>Supervisory Level</i>
		Besarnya maksimal adalah 30% dari jumlah upah yang diterima setiap bulan (sesuai ketentuan pemerintah mengenai struktur dan skala upah)
	SERVICE CHARGE	Diberikan kepada semua karyawan dengan pembagian <i>prorate</i> berdasarkan jumlah <i>revenue</i> atau penghasilan setiap bulannya. Besarannya adalah 10% dari total <i>revenue</i> hotel kemudian dikurangi dengan 3% <i>loss and breakage</i> serta 2% untuk PSDM.
	SANTUNAN	Diberikan berupa uang tunai apabila karyawan yang bersangkutan ;
		Sakit dan harus dirawat dengan besarnya ditentukan Peraturan perusahaan.
		Yang bersangkutan meninggal dunia atau apabila istri/suami, anak, dan orang tua kandung meninggal dunia.

(Bersambung)

(Sambungan)

NO	KELOMPOK KOMPENSASI	URAIAN
2	NON FINANSIAL	
	BPJS Ketenagakerjaan	
	BPJS Kesehatan	
	Outing Karyawan	Fasilitas yang diberikan pada karyawan berupa kesempatan berwisata dengan menyertakan keluarga (istri/suami dan satu orang anak) yang biayanya ditanggung oleh perusahaan. Kegiatan ini dilakukan setiap setahun sekali
3	Pemberian Fasilitas <i>Officer Check and Entertainment</i>	Berupa fasilitas konsumsi produk FB dengan batas atau pagu yang ditentukan oleh Perusahaan. Kelebihan dari pagu yang ditentukan dibebankan kepada karyawan dengan hanya menghitung harga pokok penjualan
	INSENTIF	Diberikan apabila karyawan yang bersangkutan dapat memberikan <i>revenue</i> dengan menjual produk atau paket yang ditawarkan seperti <i>Wedding, Meeting, Conference</i> , dan lainnya, sebesar 2,5% rata-rata atau disesuaikan dengan kondisi.

Sumber: HRD Gumilang Regency Hotel. 2020

Membuat seluruh bagian merasakan pengaruh positif dari kompensasi bukan merupakan tugas yang mudah bagi perusahaan, untuk menentukan struktur upah yang diterima dan memuaskan bagi karyawan, karena dalam upah melekat berbagai kepentingan yang kadang-kadang justru saling berlawanan satu dengan yang lain. Kompensasi seharusnya dirancang agar bisa meningkatkan motivasi kerja, sebaliknya kompensasi yang tidak sesuai dengan harapan karyawan bisa mengarah pada turunnya kinerja. Tidak bisa dipungkiri lagi bahwa pihak manajemen *Gumilang Regency Hotel* harus menyiapkan sistem kompensasi yang menarik bagi karyawannya namun disisi lain tidak memberatkan perusahaan. Sumber daya manusia merupakan salah satu kunci keberhasilan bisnis jasa dalam hal ini

perhotelan, sebab bagaimanapun majunya teknologi dan fasilitas penunjang di perusahaan tanpa ada unsur manusia yang menjalankannya maka peralatan tersebut tidak mungkin dapat berfungsi dengan maksimal. Sedemikian pentingnya karyawan bagi perusahaan menuntut perusahaan untuk memberikan perhatian lebih kepada karyawannya, seperti kompensasi yang layak berupa finansial maupun non finansial.

Kompensasi yang layak diterima oleh karyawan diharapkan dapat memenuhi kebutuhan karyawan secara pribadi maupun secara sosial, sehingga karyawan akan memperoleh kepuasan dalam melakukan pekerjaannya sehingga karyawan dapat memiliki motivasi yang tinggi saat mereka bekerja serta dapat bekerja dengan memberikan pelayanan yang memuaskan untuk para konsumen.

Menurut Arin (2014:155), “Suatu cara departemen personalia untuk meningkatkan prestasi kerja, motivasi dan kepuasan kerja adalah melalui kompensasi”. Pada saat kinerja dikaitkan dengan imbalan, orang-orang dengan produktivitas tinggi akan lebih termotivasi untuk bekerja. Motivasi kerja merupakan semangat kerja karyawan untuk perusahaannya yang timbul dari adanya keinginan untuk memenuhi kebutuhan individual.

Pemberian kompensasi pada karyawan menjadi pertimbangan perusahaan khususnya di *Gumilang Regency Hotel* sebagai imbalan atas kinerja karyawan yang telah memberikan pelayanan pada tamu hotel. Selain itu diharapkan dengan pemberian kompensasi ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan para karyawan di *Gumilang Regency Hotel*. Kualitas pelayanan yang baik bahkan melampaui harapan tamu menjadi salah satu strategi yang harus dicapai karena berkaitan dengan keuntungan yang diterima hotel sebagai tujuan akhirnya. Kemudian terdapat pertanyaan bagi manajemen *Gumilang Regency Hotel*, apakah pemberian kompensasi akan meningkatkan motivasi kerja karyawan *Gumilang Regency Hotel*? Lalu apakah kompensasi yang sudah diterapkan pihak manajemen *Gumilang Regency Hotel* saat ini belum mampu memberikan motivasi kerja bagi karyawan *Gumilang Regency Hotel*. Hal tersebut ingin dibuktikan secara sistematis melalui kajian yang bersifat ilmiah. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada *Gumilang Regency Hotel* dengan judul **“Pengaruh Kompensasi Terhadap Motivasi Kerja Karyawan *Gumilang Regency Hotel* Bandung”**, dan oleh karena itulah disusun rencana penelitian atau kajian yang diharapkan mampu menjawab berbagai pertanyaan

tersebut serta dapat dijadikan masukan bagi pengembangan karyawan di perusahaan *Gumilang Regency Hotel*.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian sebelumnya, penulis mengidentifikasi terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi oleh Manajemen *Gumilang Regency Hotel* dalam penerapan kompensasi bagi karyawannya baik pada level low management maupun pada level manajerial sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan kompensasi yang diberikan oleh pihak manajemen *Gumilang Regency Hotel*?
2. Bagaimana motivasi kerja karyawan *Gumilang Regency Hotel*?
3. Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap motivasi kerja karyawan *Gumilang Regency Hotel*?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap peningkatan motivasi kerja karyawan di *Gumilang Regency Hotel*. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan kompensasi yang diberikan oleh pihak manajemen *Gumilang Regency Hotel*.
2. Untuk mengetahui gambaran tentang motivasi kerja karyawan *Gumilang Regency Hotel*.
3. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap motivasi kerja karyawan *Gumilang Regency Hotel*.

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini memiliki kegunaan, baik secara teoritis maupun praktis yaitu:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi atau manfaat dalam memperluas pengetahuan, wawasan dan khasanah keilmuan, terutama dalam bidang manajemen sumberdaya manusia, khususnya mengenai konsep pengembangan, pemberian kompensasi dan peningkatan motivasi kerja pada karyawan serta dapat dijadikan rujukan bagi peneliti lainnya yang memiliki keinginan

untuk mengkaji bahan atau materi yang sama di bidang manajemen sumberdaya manusia.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis, terutama bagi perusahaan *Gumilang Regency Hotel* dalam mengembangkan berbagai strategi dan rencana aksi, khususnya dalam memberikan motivasi kerja sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas karyawan secara umum.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat agar dapat melihat gambaran umum penelitian serta hasil dari penelitian, maka penulisan skripsi disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab I berisi mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Pada Bab II berisi mengenai tinjauan pustaka penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, dan ruang lingkup penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada Bab III berisi mengenai jenis penelitian, variable operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan reabilitas, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab IV berisi mengenai hasil dari penelitian, dan menjawab pertanyaan yang ada di rumusan masalah.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab V ini berisi mengenai kesimpulan hasil analisis, saran bagi perusahaan dan saran untuk penelitian selanjutnya.