

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada saat ini perkembangan bisnis hotel di Indonesia sangat berkembang dengan pesat. Hal ini dapat dilihat dengan adanya pertumbuhan jumlah hotel setiap tahunnya yang terus meningkat. Seiring dengan perkembangan zaman pada saat ini, hotel pun sudah dijadikan berbagai macam fungsi. Tidak hanya menjadi sarana akomodasi atau tempat menginap. Akan tetapi hotel juga sudah dijadikan tempat untuk melakukan berbagai macam kegiatan seperti: *Meeting*, *Conference*, *Gathering*, dan lain-lain. Hal ini dapat terjadi karna adanya fasilitas yang telah dimiliki dan disediakan oleh hotel guna untuk memenuhi keinginan dan kenyamanan tamu.

Salah satu contoh hotel yang sedang berkembang pada saat ini adalah Bandara International Hotel. Bandara International Hotel adalah hotel yang termasuk kedalam kategori berbintang 5, dengan menawarkan pengalaman yang bertemakan *resort* di dalam kota yang menawan. Dikarenakan hotel ini berada di kawasan Bandara Soekarno Hatta, kawasan ini termasuk ke dalam Kawasan yang ramai dan terdapat banyak berbagai aktifitas di dalamnya. Maka dari itu Bandara Internasional Hotel selalu berusaha untuk dapat memberikan yang terbaik dari segi pelayanan dan juga fasilitas yang disediakan untuk para tamu guna memberikan kenyamanan dan memenuhi kebutuhan tamu. Bandara Internasional Hotel memiliki berbagai macam departemen didalamnya, dimana departemen tersebut bertujuan untuk mendukung kesuksesan hotel agar dapat berjalan dengan baik. Salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam operasional hotel adalah *food and beverage service & food and beverage product*. Karena banyak tamu yang datang hanya untuk menikmati makanan dan minuman di hotel ini. Departemen tersebut memiliki peran yang sangat penting sebagai departemen yang mendukung adanya pemasukan untuk hotel. Salah satunya terdapat di dalam *departemen food and beverage product*, yaitu Departemen *Pastry*. Departemen *Pastry* selalu

mempersiapkan dan menyediakan berbagai macam jenis makanan penutup atau yang lebih dikenal dengan *dessert* untuk tamu yang berada di hotel.

*Pastry* juga cukup banyak diminati oleh para tamu yang datang ke hotel pada saat melakukan *Coffee Break, Gathering, Buffet, Meeting, Event* besar dan lain-lain. Untuk menjalankan kegiatan tersebut, agar dapat dikerjakan dengan baik dan untuk memuaskan tamu, maka dibutuhkannya Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal dan kompeten di bidangnya. Maka dari itu agar hotel dapat beroperasi dengan baik dan lancar diperlukan motivasi dalam bekerja, serta adanya kerjasama antar tim untuk menghasilkan kerja yang baik.

Akan tetapi, masih terdapat banyak karyawan yang tidak menyadari pentingnya motivasi dalam kerja. Maka dari itu diperlukannya strategi untuk motivasi kerja karyawan. Hal ini dilakukan guna mengetahui motivasi karyawan yang bekerja di Departemen *Pastry*. Karena masih banyak di temukannya beberapa masalah yang terjadi seperti belum diketahuinya faktor motivasi internal dan faktor motivasi eksternal yang mempengaruhi motivasi karyawan dalam bekerja, Kurangnya pemahaman dan penerapan mengenai *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah ditentukan hotel. Kurangnya motivasi dalam bekerja, kurangnya penerapan strategi motivasi dalam bekerja. Sehingga karyawan kurang melihat hal-hal positif di lingkungan kerja. Kerjasama antar karyawan yang belum maksimal. Konflik antar sesama karyawan, melihat orang lain lebih baik dari diri sendiri serta alat-alat yang dibutuhkan dalam bekerja belum maksimal dan karyawan belum memahami *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah ditentukan. Maka dari itu diperlukannya suatu strategi untuk kemajuan Departemen *Pastry* maupun hotel.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka akan diteliti mengenai “Analisis Motivasi Karyawan Dalam Bekerja Di Departemen *Pastry* Pada Bandara Internasional Hotel.”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1 Belum di ketahuinya faktor motivasi internal dan faktor motivasi eksternal.
- 2 Kurangnya motivasi dalam bekerja.
- 3 Kurangnya penerapan strategi motivasi dalam bekerja.

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus dan mendalam maka penelitian ini hanya akan menganalisis mengenai Motivasi Karyawan Dalam Bekerja Di Departemen *Pastry* Pada Bandara Internasional Hotel.

## **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut dan identifikasi masalah maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Motivasi Karyawan Dalam Bekerja Di Departemen *Pastry* Pada Bandara Internasional Hotel?

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian untuk mengetahui Motivasi Karyawan Dalam Bekerja Di Departemen *Pastry* Pada Bandara Internasional Hotel.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memperbaiki maupun menambahkan strategi perkembangan di hotel khususnya di Departemen *Pastry* agar dapat lebih inovatif dan kreatif serta untuk menyadari bahwa motivasi sangatlah penting untuk meningkatkan performa kerja karyawan. Hal ini juga menentukan apakah karyawan dapat bekerja dengan baik atau hanya sekedar rutinitas dalam bekerja.

