

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang memiliki peranan penting dalam mendukung perkembangan pariwisata serta memberikan kontribusi terhadap perekonomian nasional. Dalam industri hospitality, kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, keberhasilan operasional hotel tidak hanya ditentukan oleh fasilitas fisik, tetapi sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang dimiliki (Hermawan *et al.*, 2017; Widia & Setyaningrum, 2023). Karyawan yang mampu bekerja dengan penuh semangat, dedikasi, dan keterlibatan tinggi dalam pekerjaannya cenderung mampu memberikan pelayanan yang lebih optimal dan konsisten kepada pelanggan (R. May *et al.*, 2004).

Secara global, isu *work engagement* menjadi perhatian dalam pengelolaan sumber daya manusia. Laporan terbaru dari Gallup (2025), menunjukkan bahwa tingkat *work engagement* global masih berada pada kisaran 21%, yang mengindikasikan bahwa sebagian besar tenaga kerja di dunia belum sepenuhnya terlibat secara emosional dan psikologis dalam pekerjaannya. Di Indonesia, tingkat *engagement* karyawan berada pada angka 25,28% dalam periode 2021–2023, yang menunjukkan kondisi relatif lebih baik dibandingkan rata-rata global (Zhafira *et al.*, 2025). Meskipun demikian, proporsi karyawan dalam kategori *not engaged* masih cukup signifikan, sehingga organisasi perlu memahami faktor-faktor yang dapat memperkuat *work engagement* karyawan.

Data dari Dinas Pariwisata Jawa Tengah (2023), menunjukkan bahwa tingkat *turnover* hotel kecil hingga menengah di wilayah Jawa Tengah berada pada kisaran 15–20% per tahun, lebih tinggi dibandingkan rata-rata nasional sebesar 10%. Kondisi ini menunjukkan bahwa

pengelolaan sumber daya manusia dalam industri perhotelan masih menjadi tantangan tersendiri. Kabupaten Banyumas sebagai salah satu wilayah dengan pertumbuhan sektor jasa yang cukup pesat turut mendorong hotel-hotel di Purwokerto untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan serta mempertahankan karyawan yang kompeten dan berkomitmen terhadap organisasi.

Berbeda dengan fenomena umum tersebut, fenomena yang terjadi pada Hotel Grand Karlita Purwokerto menunjukkan kondisi yang relatif baik. Berdasarkan data *Performance Evaluation* karyawan pada bulan Maret 2025, secara umum kinerja karyawan di hotel tersebut tergolong baik. Hasil evaluasi kinerja menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan berada pada kategori penilaian “Sangat Baik” dan “Baik”.

Tabel 1. *Performance Evaluation* Karyawan Hotel Grand Karlita Maret 2025

Departemen	Sangat Baik	Baik	Cukup	Perlu Ditingkatkan	Total
Front Office	4	5	1	1	11
FB Service	7	2	2	2	13
Security & Portal	5	2	2	1	10
Accounting & Purchasing	1	3	1	0	5
IT	0	1	0	0	1
Marketing	1	3	0	0	4
Housekeeping	15	3	0	0	18
FB Product	6	6	1	0	13
Engineering	1	9	1	0	11
HK Basement	0	1	0	1	2
TOTAL	40	35	8	5	88

Sumber: HRD Hotel Grand Karlita Purwokerto (diolah 18 November 2025)

Berdasarkan data tersebut, dari total 88 karyawan yang dinilai, sebanyak 40 karyawan (45,5%) berada pada kategori “Sangat Baik” dan 35 karyawan (39,8%) berada pada kategori “Baik”. Sementara itu, hanya sebagian kecil karyawan yang berada pada kategori “Cukup” dan “Perlu Ditingkatkan”. Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum mayoritas karyawan telah mampu bekerja sesuai dengan standar operasional serta

memberikan kontribusi positif terhadap kualitas pelayanan hotel, meskipun masih terdapat variasi capaian kinerja di beberapa departemen.

Kondisi tersebut menjadi fenomena yang menarik untuk dikaji secara ilmiah. Industri hospitality yang memiliki tingkat persaingan tinggi, kemampuan suatu hotel untuk mempertahankan kinerja karyawan yang relatif baik menunjukkan adanya faktor-faktor organisasi yang berperan dalam mendorong *work engagement* karyawan. Secara teoretis *job training*, *career development*, dan *organizational commitment* dipandang sebagai faktor penting yang berpotensi membentuk tingkat *work engagement* karyawan.

Schaufeli *et al.* (2002), mendeskripsikan *work engagement* sebagai kondisi psikologis positif yang terkait dengan pekerjaan, terdiri dari tiga komponen utama yaitu *vigor*, *dedication*, dan *absorption*. *Vigor* menggambarkan energi dan ketahanan mental yang kuat dalam bekerja. *Dedication* merujuk pada keterlibatan emosional yang tinggi terhadap pekerjaan yang disertai rasa bermakna, antusiasme, dan tantangan. Sementara *absorption* mencerminkan fokus mendalam sehingga individu merasa larut dalam pekerjaan dan sulit melepaskan diri darinya (Schaufeli & Bakker, 2004).

Salah satu faktor yang dapat meningkatkan *work engagement* adalah *job training*. *Job training* yang efektif dapat meningkatkan kompetensi, rasa percaya diri, serta kesiapan karyawan dalam menjalankan tugasnya (Phuong & Quynh, 2022; Widia & Setyaningrum, 2023). Di Hotel Grand Karlita, berbagai *job training* seperti *Hygiene & Grooming Training*, *Courtesy Training*, dan *Service Excellence Training* telah dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Program-program tersebut diharapkan mampu meningkatkan profesionalisme karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

Selain *job training*, *career development* juga menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi *work engagement* karyawan. Kesempatan pengembangan karier memberikan kejelasan mengenai arah pertumbuhan

dan peluang promosi di dalam organisasi sehingga dapat meningkatkan motivasi dan komitmen karyawan terhadap pekerjaannya (Nurhayati *et al.*, 2024). Ketika karyawan memiliki persepsi bahwa organisasi memberikan peluang pengembangan karier yang jelas, maka mereka cenderung menunjukkan tingkat dedikasi dan *work engagement* yang lebih tinggi.

Faktor lain yang tidak kalah penting adalah *organizational commitment*. *Organizational commitment* mencerminkan sejauh mana karyawan merasa terikat secara emosional dan memiliki keinginan untuk tetap menjadi bagian dari organisasi. Karyawan dengan tingkat komitmen yang tinggi cenderung menunjukkan loyalitas, tanggung jawab, serta *engagement* yang lebih besar dalam pekerjaannya (Prayitno *et al.*, 2022).

Pada penelitian ini, penulis menggunakan *Social Exchange Theory* (SET) oleh Blau (1964), sebagai landasan konseptual. SET menjelaskan bahwa hubungan antara karyawan dan organisasi merupakan proses pertukaran sosial yang didasarkan pada prinsip timbal balik. Ketika karyawan menerima sumber daya yang bernilai seperti *job training*, *career development*, maupun dukungan organisasi mereka terdorong untuk membalas melalui perilaku positif, termasuk meningkatnya *work engagement*. Dengan demikian, *job training*, *career development*, dan *organizational commitment* dipandang sebagai bentuk imbalan sosial yang mendorong karyawan untuk memberikan kontribusi lebih besar melalui loyalitas, dedikasi, dan energi dalam bekerja.

Berdasarkan perspektif tersebut, *job training*, *career development*, dan *organizational commitment* dapat dipandang sebagai bentuk dukungan organisasi yang berpotensi meningkatkan *work engagement* karyawan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *job training* yang efektif dapat meningkatkan kompetensi dan kepercayaan diri karyawan sehingga mendorong meningkatnya *work engagement* (Widia & Setyaningrum, 2023; Prosper *et al.*, 2025). Selain itu, *career development* juga terbukti mampu meningkatkan *work engagement* melalui peningkatan motivasi dan harapan terhadap masa depan karier karyawan dalam organisasi (Nurhayati *et al.*,

2024). Sementara itu, *organizational commitment* diketahui memiliki hubungan positif dengan tingkat *work engagement*, karena karyawan yang memiliki komitmen tinggi cenderung menunjukkan dedikasi dan loyalitas yang lebih besar terhadap pekerjaannya (Prayitno *et al.*, 2022).

Secara keseluruhan, ketiga variabel independen (*job training*, *career development*, dan *organizational commitment*) ini saling berkaitan membentuk pola pertukaran sosial yang memengaruhi tingkat *work engagement*. Ketercukupan *job training*, adanya peluang *career development*, dan tingginya tingkat *organizational commitment* dapat meningkatkan timbal balik positif dan meningkatkan *work engagement*, sebagaimana terlihat pada variasi kinerja karyawan Hotel Grand Karlita. Meskipun penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan antar variabel-variabel tersebut, namun umumnya mengkaji *job training* dan *career development* terhadap *work engagement* atau menempatkan *organizational commitment* sebagai mediator, sementara penelitian yang secara khusus menguji pengaruh *job training*, *career development*, dan *organizational commitment* terhadap *work engagement* secara parsial pada industri perhotelan berskala lokal masih relatif terbatas. Selain itu, penelitian yang menggunakan data evaluasi kinerja internal sebagai fenomena awal penelitian juga masih jarang dilakukan, khususnya pada hotel yang beroperasi di wilayah semi-urban seperti Purwokerto.

Penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna memahami faktor-faktor yang berperan dalam membentuk *work engagement* karyawan pada Hotel Grand Karlita Purwokerto. Dengan mengetahui pengaruh *job training*, *career development*, dan *organizational commitment* terhadap *work engagement*, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian manajemen sumber daya manusia di sektor perhotelan serta memberikan rekomendasi praktis bagi manajemen hotel dalam meningkatkan *work engagement* karyawan dan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas peneliti akan melakukan penelitian mengenai **Pengaruh *Job training, Career development, dan Organizational Commitment Terhadap Work engagement Pada Karyawan Hotel Grand Karlita Purwokerto.***

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas mengenai *work engagement* karyawan Hotel Grand Karlita Purwokerto yang masih bervariasi, maka yang menjadi pertanyaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *job training* berpengaruh terhadap *work engagement* pada karyawan Hotel Grand Karlita Purwokerto?
2. Apakah *career development* berpengaruh terhadap *work engagement* pada karyawan Hotel Grand Karlita Purwokerto?
3. Apakah *organizational commitment* berpengaruh terhadap *work engagement* pada karyawan Hotel Grand Karlita Purwokerto?

1.3 Cakupan dan Batasan Masalah

Cakupan

Penelitian ini difokuskan pada bidang manajemen sumber daya manusia (MSDM), khususnya dalam konteks industri perhotelan di Hotel Grand Karlita Purwokerto. Penelitian meneliti hubungan antara tiga variabel independen yaitu *job training, career development, dan organizational commitment* terhadap variabel dependen *work engagement*.

Batasan Masalah

- 1) Penelitian hanya dilakukan pada karyawan Hotel Grand Karlita Purwokerto yang berstatus aktif pada tahun 2025.
- 2) Variabel penelitian dibatasi pada tiga faktor utama: *job training* (X1), *career development* (X2), dan *organizational commitment* (X3) terhadap *work engagement* (Y).
- 3) Data penelitian diperoleh melalui kuesioner dan hasil evaluasi kinerja karyawan yang telah dilakukan oleh pihak HRD hotel.

- 4) Penelitian ini tidak membahas faktor eksternal seperti budaya organisasi, gaya kepemimpinan, atau kepuasan kerja yang juga dapat memengaruhi *work engagement*.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

- 1) Menganalisis pengaruh *job training* terhadap *work engagement* karyawan Hotel Grand Karlita Purwokerto.
- 2) Menganalisis pengaruh *career development* terhadap *work engagement* karyawan Hotel Grand Karlita Purwokerto.
- 3) Menganalisis pengaruh *organizational commitment* terhadap *work engagement* karyawan Hotel Grand Karlita Purwokerto.

1.5 Manfaat penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris dari konteks lokal pada industri *hospitality* di Purwokerto mengenai pengaruh *job training*, *career development* dan *organizational commitment* terhadap *work engagement*. Serta dapat memperkaya literatur *Social Exchange Theory* (SET) yang ada dan dapat digunakan sebagai pembanding penelitian berikutnya.

Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi manajemen Hotel Grand Karlita Purwokerto dalam:

- 1) Merancang dan memperbaiki *job training* agar lebih efektif dan relevan dengan kebutuhan kerja.
- 2) Menyusun strategi *career development* yang jelas dan adil guna meningkatkan motivasi serta meningkatkan *work engagement* karyawan.

- 3) Meningkatkan *organizational commitment* melalui kebijakan manajemen yang mendukung kesejahteraan dan loyalitas karyawan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini dapat membantu hotel meningkatkan *work engagement*, produktivitas, dan kualitas pelayanan kepada tamu.

