

BAB I

PENDAHULUAN

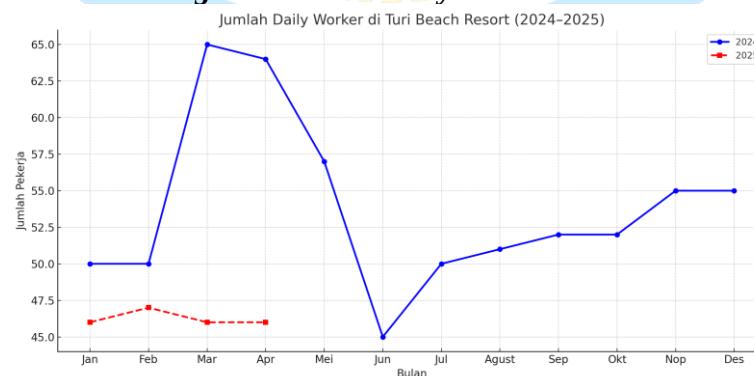
1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam dinamika industri pariwisata yang semakin kompetitif secara global, keberhasilan sebuah organisasi perhotelan tidak lagi semata ditentukan oleh kemewahan fasilitas atau kelengkapan layanan yang ditawarkan. Lebih dari itu, kunci utama terletak pada kemampuan sumber daya manusia dalam memberikan layanan yang unggul, adaptif, dan sesuai dengan ekspektasi pelanggan yang terus berkembang.

Dalam konteks ini, *Daily worker* menjadi elemen vital yang menopang operasional harian hotel, terutama di kawasan strategis seperti Turi Beach Resort Batam. Namun, di balik peran penting yang mereka emban, *daily worker* masih menghadapi berbagai tantangan yang berakar pada kelemahan manajerial, khususnya dalam aspek pengembangan karir, motivasi kerja, dan kepuasan kerja yang pada akhirnya memengaruhi kinerja mereka secara menyeluruh.

Berikut adalah diagram garis yang menggambarkan jumlah *daily worker* di Turi Beach Resort Batam selama tahun 2024 dan awal 2025.

Gambar 1. 1 Diagram Jumlah Daily Worker Turi Beach Resort



Sumber: Data diolah (2025)

Data internal menunjukkan adanya fluktuasi signifikan dalam jumlah *daily worker* di Turi Beach Resort Batam sepanjang tahun 2024 hingga awal 2025. Pada Januari dan Februari 2024, jumlah pekerja tercatat sebanyak 50 orang, kemudian meningkat tajam menjadi 65 orang pada bulan Maret, kemungkinan besar dipicu oleh musim liburan dan meningkatnya aktivitas wisata. Namun, jumlah ini menurun drastis menjadi 45 orang di bulan Juni, sebelum stabil kembali di angka 55 orang hingga Desember. Kondisi awal 2025 justru menunjukkan tren menurun, di mana hanya 46 hingga 47 orang yang bekerja dari Januari hingga April. Fluktuasi ini mencerminkan strategi perekrutan yang bersifat reaktif dan menunjukkan belum adanya perencanaan SDM jangka panjang yang mempertimbangkan aspek kompetensi dan keberlanjutan tenaga kerja.

Berikut adalah grafik yang menampilkan jumlah pengangkatan *daily worker* menjadi karyawan kontrak di Turi Beach Resort Batam selama tahun 2024 hingga 2025 awal.

Gambar 1. 2 Diagram jumlah pengangkatan *daily worker*



Sumber: Data diolah (2025)

Meskipun sepanjang tahun 2024 hanya 7 pekerja harian yang diangkat menjadi pegawai kontrak hingga April 2025, hal ini mencerminkan bahwa Turi Beach Resort Batam menerapkan sistem pengembangan karir yang selektif dan berbasis kinerja, sehingga mendorong terciptanya budaya kerja yang profesional dan kompetitif. Dengan peluang pengangkatan yang nyata namun ketat, para pekerja harian termotivasi untuk meningkatkan kualitas kerja dan kompetensi mereka, yang berdampak positif terhadap motivasi kerja. Proses ini tidak hanya memperkuat semangat berprestasi, tetapi juga meningkatkan kepuasan kerja bagi karyawan yang berhasil melalui proses seleksi, karena mereka merasakan bahwa pencapaian tersebut merupakan hasil dari kerja keras dan dedikasi yang diakui secara adil oleh manajemen.

Namun, di balik penerapan sistem selektif berbasis kinerja tersebut, tetap terdapat indikasi terbatasnya perhatian terhadap pengembangan karir secara menyeluruh bagi pekerja harian. Ketidakterlibatan dalam program pelatihan dan minimnya kejelasan pengembangan karir dapat menurunkan motivasi kerja, sebagaimana ditegaskan oleh Irawan et al. (2024) dan Muflihini (2024), yang menyatakan bahwa pengembangan karir dan motivasi memiliki hubungan erat dengan kinerja, produktivitas, serta loyalitas karyawan di sektor perhotelan.

Salah satu faktor utama yang menyebabkan program pengembangan karir bagi *daily worker* di Turi Beach Resort Batam belum berjalan secara resmi karena manajemen masih memprioritaskan karyawan kontrak dan tetap. *Daily worker* dianggap tenaga kerja fleksibel yang hanya dibutuhkan saat peak season, sehingga perusahaan menilai investasi pelatihan dan jalur karir bagi mereka belum

memberikan manfaat langsung. Selain itu, belum ada kebijakan SDM yang jelas, keterbatasan anggaran, serta padatnya rotasi kerja membuat pelatihan formal sulit dilaksanakan. Kondisi ini menyebabkan peluang pengembangan karir dan motivasi kerja pekerja harian menjadi sangat terbatas.

Minimnya perhatian terhadap pengembangan karir pekerja harian berdampak langsung pada rendahnya motivasi kerja. Dalam praktiknya, pekerja harian jarang dilibatkan dalam program pelatihan atau peningkatan kompetensi yang berkelanjutan, sehingga peluang mereka untuk berkembang secara profesional menjadi sangat terbatas. Padahal, penelitian Irawan et al. (2024) menunjukkan bahwa pengembangan karir berkontribusi signifikan terhadap kinerja karyawan. Rendahnya motivasi ini juga dipicu oleh ketidakjelasan masa depan kerja, tidak adanya penghargaan yang layak, dan minimnya keterlibatan dalam pengambilan keputusan organisasi. Muflihini (2024) mengemukakan bahwa motivasi kerja yang rendah akan berdampak pada semangat, produktivitas, dan loyalitas tenaga kerja, termasuk dalam sektor perhotelan. Kurangnya motivasi tersebut juga berimplikasi langsung pada kepuasan kerja yang rendah.

Berdasarkan observasi awal, peneliti menemukan berbagai permasalahan seperti ketiadaan kepastian kerja, keterbatasan akses terhadap fasilitas karyawan, dan sistem kompensasi yang tidak sebanding dengan beban kerja. Di sisi lain, relasi antara atasan dan bawahan sering kali tidak harmonis, ada unsur senioritas antar pekerja karena pekerja harian dianggap sebagai tenaga kontrak yang posisinya tidak tetap. Akibatnya, mereka kerap merasa tidak dihargai dan tidak memiliki kesempatan untuk berkembang secara profesional.

Fakta-fakta tersebut menunjukkan bahwa kinerja pekerja harian sangat dipengaruhi oleh keterpaduan antara pengembangan karir, motivasi kerja, dan kepuasan kerja. Ketiganya membentuk fondasi psikologis dan fungsional dalam menciptakan karyawan yang produktif, bertanggung jawab, dan loyal. Rendahnya kepuasan kerja dalam jangka panjang berpotensi menimbulkan stres, menurunkan semangat, dan meningkatkan *turnover intention*, sebagaimana dibuktikan oleh Hida et al. (2025). Padahal, pekerja harian yang memiliki kinerja tinggi dapat menjadi aset strategis bagi perusahaan. Oleh karena itu, diperlukan desain kebijakan SDM yang lebih terstruktur dan inklusif. Berdasarkan wawancara dengan HRD Nongsa Resort, diketahui bahwa sistem rekrutmen internal berdasarkan evaluasi kinerja saat peak season menjadi salah satu strategi efektif untuk menjaring pekerja harian berpotensi menjadi pegawai tetap. Proses ini melibatkan form pengajuan personel, seleksi oleh departemen, evaluasi kompetensi seperti kerja tim dan adaptasi tekanan, hingga pemeriksaan kesehatan dan administrasi. Menurut Keller (2018), strategi promosi internal semacam ini mampu meningkatkan motivasi hingga 27% dan menurunkan niat resign sebesar 15%.

Faktanya, di Turi Beach Resort, mekanisme tersebut belum berjalan maksimal. Oleh karena itu, program-program seperti pelatihan dasar, *on-the-job training*, sistem penghargaan *reward and recognition*, dan jalur alih status perlu diimplementasikan secara terpadu. Bahkan penyediaan forum aspirasi atau sesi *feedback reguler* dapat memperkuat partisipasi pekerja dalam organisasi. Penelitian oleh Ni'mah dan Hadi (2020) menyebutkan bahwa motivasi kerja dan

pengetahuan individu sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan, yang semakin memperkuat pentingnya intervensi manajerial yang tepat. Selain didukung oleh teori manajemen SDM dari Ulrich, Dessler, dan Keller, relevansi topik ini juga diperkuat oleh penelitian sebelumnya seperti Safitri (2021) dan Ramdani (2022), yang menegaskan bahwa pengembangan karir dan kepuasan kerja memiliki hubungan signifikan terhadap peningkatan kinerja, walaupun masih jarang diterapkan dalam konteks *daily worker* (pekerja harian).

Fenomena yang terjadi di Turi Beach Resort Batam menunjukkan adanya indikasi penurunan dalam kualitas pelayanan. Munculnya keluhan pelanggan, rendahnya kehadiran pekerja, serta minimnya partisipasi dalam kegiatan organisasi menjadi gejala nyata dari kinerja yang melemah. Dalam jangka panjang, kondisi ini tidak hanya menurunkan produktivitas internal, tetapi juga dapat merusak citra resort di mata pelanggan. Oleh karena itu, penting untuk menelusuri secara sistematis hubungan antara pengembangan karir, motivasi kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja *daily worker*. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu manajemen SDM serta manfaat praktis dalam merancang sistem kerja yang lebih manusiawi, produktif, dan berkelanjutan.

Permasalahan yang muncul pada masing-masing entitas variabel tersebut menunjukkan bahwa ketidakterpenuhinya aspek-aspek fundamental dalam pengelolaan sumber daya manusia (SDM) dapat memberikan dampak negatif terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, keterbatasan dalam pengembangan karir dapat mengakibatkan stagnasi kompetensi; lemahnya motivasi kerja

berkontribusi terhadap penurunan produktivitas; serta ketidakpuasan kerja cenderung mendorong menurun kinerja karyawan. Ketiga kondisi tersebut semakin menegaskan pentingnya dilakukan analisis yang komprehensif mengenai hubungan antara pengembangan karir, motivasi kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, khususnya dalam konteks *daily worker* (pekerja harian)

Semua faktor tersebut bermuara pada kinerja karyawan, yang merupakan outcome utama dari manajemen SDM. Kinerja yang rendah tidak hanya memengaruhi produktivitas tetapi juga berdampak langsung pada citra dan reputasi resort. Karena itu, penting untuk menelusuri secara sistematis pengaruh pengembangan karir, motivasi kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja *daily worker* di Turi Beach Resort Batam. Atas dasar pemaparan permasalahan dan *research gap* diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pengembangan Karir, Motivasi Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja *daily worker* Di Turi Beach Resort Batam”.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Keterbatasan akses terhadap program pengembangan karir dalam prospek kerja *daily worker* di Turi Beach Resort Batam.
2. Ketidakpastian pekerjaan dan perbedaan benefit memengaruhi Motivasi Kerja *daily worker* di Turi Beach Resort Batam.
3. Tingkat kepuasan kerja yang menurun dikarenakan Kurangnya jaminan kepastian kerja dan benefit yang terbatas.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, Maka rumusan masalah dalam penilitan ini adalah :

1. Apakah Pengembangan Karir berpengaruh terhadap Kinerja *daily worker* di Turi Beach Resort Batam?
2. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kinerja *daily worker* di Turi Beach Resort Batam?
3. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja *daily worker* di Turi Beach Resort?

1.4 Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih mendalam maka peneliti memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya maka peneliti harus merumuskan lingkup masalah dalam penelitian ini agar pokok masalah dapat ditelaah dengan lebih fokus. Batasan- batasan tersebut mencakup:

1. Penelitian ini menerapkan variabel dependen yaitu Kinerja *daily worker* di Turi Beach Resort Batam
2. Penelitian ini menerapkan tiga variabel independen yaitu Pengembangan Karir, Motivasi Kerja, dan Kepuasan Kerja
3. Objek yang diambil oleh peneliti berasal dari *daily worker* di Turi Beach Resort Batam
4. Ruang lingkup dari penelitian ini adalah *daily worker* di Turi Beach Resort Batam dengan memfokuskan pada pentingnya Pengembangan Karir, Motivasi Kerja, dan Kepuasan Kerja guna meningkatkan Kinerja

daily worker.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang disebutkan diatas, Maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

- 1 Untuk mengetahui pengaruh Pengembangan Karir terhadap Kinerja *daily worker* di Turi Beach Resort Batam.
- 2 Untuk mengetahui pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja *daily worker* di Turi Beach Resort Batam.
- 3 Untuk Mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja *daily worker* di Turi Beach Resort Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1 Bagi penulis diharapkan temuan ini mampu memperluas dan memperdalam wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh Pengembangan Karir, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, dan Kinerja.
- 2 Bagi Perusahaan diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi kepada perusahaan untuk dijadikan bahan acuan atau pertimbangan dalam pengambilan keputusan terkait Pengembangan Karir, Motivasi Kerja, dan Kepuasan Kerja dalam rangka meningkatkan Kinerja *Daily worker* di Turi Beach Resort Batam.
- 3 Bagi Universitas diharapkan menjadi referensi dan kajian teori bagi mahasiswa Universitas Maritim Raja Ali Haji lainnya dan dapat di gunakan sebagai penelitian selanjutnya.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas tentang penelitian ini, Disusunlah sistematika penulisan yang mencakup berbagai informasi terkait materi yang dibahas. Skripsi ini terbagi menjadi lima bagian utama, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Mencakup latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Mengemukakan teori yang melandasi pembahasan yang terdiri dari teori ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan permasalahan peneliti ini, review penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, pengembangan hipotesis, serta hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dijelaskan mengenai objek dan ruang lingkup penelitian, metode penelitian, operasional variabel penelitian, metode penentuan populasi dan sampel, prosedur pengumpulan data, metode analisis data, juga uji kualitas data.