

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

“Segala hal yang mempunyai hubungan dengan wisata perjalanan yang dilakukan secara sukarela, pengusaha objek dan juga daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang tersebut.” adalah arti dari pariwisata menurut UU Republik Indonesia No. 9 tahun 1990 tentang kepariwisataan. Namun menurut UU Republik Indonesia No. 10 tahun 2009 “Pariwisata adalah segala macam kegiatan yang didukung berbagai fasilitas dan juga layanan yang disediakan oleh segenap masyarakat, pengusaha, Pemerintah dan Pemerintah Daerah.” Jadi pariwisata ialah aktivitas yang dilakukan individual maupun kelompok secara sukarela dan sementara yang didukung oleh Pemerintah dan masyarakat setempat untuk menikmati daya tarik wisata serta usaha-usaha terkait dibidang lain.

Indonesia merupakan salah satu negara yang kaya akan daya tarik wisata. Banyak kota di Indonesia sudah mengembangkan industri pariwisatanya. Salah satu diantaranya adalah kota Lembang. Lembang merupakan daerah yang menjadi destinasi wisata populer berada di daerah Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat. Menurut Badan Pusat Statistik Kota Bandung jumlah wisatawan mancanegara maupun domestik pada tahun 2016 mencapai 5.000.625 jiwa dan 4.827.589 diantaranya merupakan wisatawan domestik. (Statistik, 2018) Banyak wisatawan memilih Lembang

sebagai tempat kegiatan perjalanan karena Kota Lembang memiliki suhu udara 18°C hingga 28°C. Suhu udara yang sejuk dan masih belum terpapar polusi udara menjadikan Kota Lembang kota yang asri dengan pemandangan yang indah. Lembang memiliki beragam atraksi juga rekreasi yang dapat dinikmati, sebagai dukungan wisata dibangunlah berbagai fasilitas penunjang pariwisata berupa hotel.

Menurut Sulastiyono (2011) Hotel merupakan suatu perusahaan akomodasi yang dikelola, dengan menyediakan bagi setiap individu untuk memperoleh pelayanan, makanan dan minuman serta fasilitas berupa kamar untuk beristirahat untuk para wisatawan yang melakukan perjalanan. Dapat juga diartikan bahwa hotel adalah bangunan yang di jalankan secara komersil yang menyediakan jasa berupa pelayanan dan juga menyediakan makanan, minuman dan juga fasilitas menginap bagi siapapun untuk beristirahat.

Sandalwood Boutique Hotel Lembang adalah hotel yang dibangun berdekatan dengan pusat kota, disambut dengan suasana sederhana di dalamnya bergaya klasik unik bergaya eropa. Akomodasi berbintang 3 memiliki desain kamar dengan nuansa elegan melibatkan warna-warna sejuk. Sandalwood Boutique Hotel Lembang itu sendiri berdiri sejak tahun 2014 berdiri di Jl. Sesko AU I, Lembang, Jawa Barat. Memberikan pemandangan gunung untuk para wisatawan atau tamu yang singgah. Memiliki kesan seperti sedang ada di rumah dengan nyaman itu sangat

sesuai dengan slogan yang Sandalwood Boutique Hotel itu miliki yaitu *“feels like home”*.

Restoran yang dikelola di bawah departemen tata hidang merupakan salah satu fasilitas penunjang hotel yang fokus dibidang pelayanan penyediaan makanan dan minuman. Tugas daripada departemen tata hidang menyediakan makanan untuk tamu yang bermalam ataupun hanya ingin menikmati makanan di Sandalwood Boutique Hotel Lembang. Di Sandalwood Boutique Hotel Lembang memiliki 1 restoran yang bernama *“Savanah in Woodlands”*. Savannah in Woodlands adalah restoran yang bernuansakaneropa yang menyediakan makanan lokal dan juga internasional. Menurut Atmodjo (2005) Restoran adalah suatu tempat yang digerakan secara komersial, yang mengadakan pelayanan dengan sangat baik untuk seluruh tamu baik makanan ataupun minuman.

Salah satu penunjang utama sebuah restoran diluar fasilitas hotel itu sendiri adalah Sumber Daya Manusia. Setiap organisasi pasti menginginkan SDM yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan, hal ini diperuntukan agar perusahaan tersebut mencapai tujuan dengan optimal begitu pula dengan restoran. *“Manajemen SDM adalah salah satu prosedur untuk mengarahkan, mengembangkan, mengevaluasi, serta mempersembahkan honorarium kepada *staff* atau pegawainya dan menaruh perhatian juga menjaga komunikasi antar pegawai serta memperhatikan kesehatan, keselamatan dan keadilan karyawan.”* Menurut (Dessler, 2013).

Dalam menggunakan tenaga kerja dari SDM yang di miliki oleh Hotel, tentu saja SDM harus sesuai dengan standar dan kompetensi itu penting. Kualitas restoran juga dapat dilihat dari bagaimana cara restoran tersebut beroperasi dan juga kualitas dari SDM yang salah satunya terpengaruhi oleh beban kerja. Perusahaan atau tempat bekerja memberikan beban kerja yang harus diambil oleh setiap individu dari pegawai. Tingkatan beban kerja yang diberikan oleh tiap hotel secara tidak langsung berbeda-beda. Sangat penting bagi hotel untuk menganalisa beban kerja pegawai yang dipekerjakan oleh hotel itu sendiri. Mengutip dari S. G. Hart (2010) “Beban kerja ialah suatu interaksi antara tuntutan tugas-tugas yang diberikan, lingkungan tempat kerja, keterampilan, perilaku dan persepsi dari para pekerja”.

Menurut Atmodjo (2005) pengertian dari pramusaji ialah karyawan atau karyawati dalam sebuah restoran yang mempunyai kewajiban menunggu para pengunjung, membuat nyaman penunjung, mengambil pesanan makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu juga menyajikan kepada pengunjung serta membersihkan restoran dan lingkungan sekitar restoran tersebut dan mempersiapkan meja makan tamu untuk tamu berikutnya”. Dapat disimpulkan yakni pramusaji adalah pegawai yang bertugas di sebuah restoran yang melayani dan membuat nyaman tamu secara profesional. Seorang pramusaji berbeda halnya dengan pegawai

lainnya seperti pramugraha. Mereka memiliki tanggung jawab masing-masing.

Akan terjadi suatu beban kerja jika pegawai merasa keberatan atau tidak mampu menyelesaikan tugas atau tugas yang diberikan tidak sepadan dengan kemampuan seorang pegawai tersebut. Menurut (Winarsunu, 2008)“Beban kerja adalah gabungan dari beban kerja kuantitatif dan kualitatif”. Arti dari beban kerja kuantitatif adalah beban kerja yang menekan secara fisik ataupun mental. Seperti banyaknya tugas dengan sedikitnya waktu. Untuk beban kerja kualitatif sendiri adalah pekerjaan yang diterima melebihi kemampuan bakat *skill* atau kemampuan kongtif. Contohnya adalah memberikan tugas yang lebih tinggi dari biasanya.

Menurut Koesumowidjojo S. M. (2017) menjelaskan bahwa beban kerja dibagi dua yaitu faktor *internal* dan *external*.

Faktor *internal* disebabkan 2 hal yaitu fisiologis seperti umur, jenis kelamin, kondisi kesehatan, kondisi fisik dan juga psikis seperti agama, motivasi, hasrat, persepsi.

Faktor *external* adalah pengaruh yang berasal dari luar. Hal-hal yang ada dalam situasi penuh tekanan adalah:

- 1) Tugas

Tugas kewajiban kerja yang diberikan mempengaruhi fisik yaitu, ruang kerja, area tempat kerja, sarana prasarana kerja dan

alat bantu kerja. Ada juga seperti rumitnya pekerjaan dan kewajiban yang harus dipertanggungjawabkan hal tersebut bersifat mental.

2) Organisasi Kerja

Sistem kerja yang dimana mempengaruhi beban kerja Durasi kerja (*Shift*), durasi istirahat, sistem upah, kerja malam, dan wewenang dalam pekerjaan.

3) Lingkungan kerja

- a) Efek lingkungan kerja fisik seperti penerangan, dan kebisingan.
- b) Efek lingkungan kerja kimiawi seperti sirkulasi udara, dan debu.
- c) Efek lingkungan kerja biologis seperti virus, dan bakteri
- d) Dan efek lingkungan psikologis seperti tempat penempatan kerja, dan budaya organisasi.

Pengaruh beban kerja pramusaji kepada kualitas pelayanan sebuah restoran didalam hotel dampak akan hal tersebut akan sangat mudah terlihat oleh para tamu seperti terlihat tidak antusias, tidak bertenaga, terlihat lesu dan kualitas kerja menurun lainnya. Hal tersebut dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Menurut hasil wawancara penulis kepada *Human Resource Manager* Pramusaji di restoran Savanah in Woodlands Sandalwood Boutique Hotel

Lembang terdapat 6 pramusaji 1 Barista merangkap kerja pramusaji 1 pramusaji tetap dan 2 penyelia (*Supervisor*). Dengan pembagian jam kerja 6 hari kerja 1 hari libur dalam seminggu, dengan libur diantara hari senin, selasa atau rabu. Dengan jam operasional restoran buka pukul 08.00 pagi hingga pukul 08.00 malam, yang mengakibatkan pramusaji memiliki 11 jam kerja dan 1 jam istirahat. Menurut undang-undang No. 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan beban jam kerja seorang pramusaji adalah 8 jam maksimal dalam sehari tidak termasuk istirahat antar jam kerja, secara akumulatif masing-masing *shift* tidak lebih dari 40 jam per minggu. Secara langsung jam kerja pramusaji di Savanah in Woodlands Sandalwood Boutique Hotel Lembang 66 jam kerja dalam akumulasi per minggunya. Hal tersebut dalam beban kerja sangat mempengaruhi kinerja yang dihasilkan oleh masing-masing pramusaji.

S. Mangkuprawira (2007) menyatakan “Kinerja ialah hasil dari suatu proses pelaksanaan suatu tugas tertentu secara terencana pada waktu dan tempat dari pegawai serta organisasi yang bersangkutan”. Dan juga menurut Dessler (2010) kinerja adalah “Hasil dari kerja karyawan dengan baik secara kualitas dan juga kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang telah diberikan oleh perusahaan.” Arti dari kinerja menurut Mangkuprawira dan Dessler dapat diketahui bahwa kinerja adalah tugas dari seorang karyawan dari perusahaan yang hasil dari tugas tersebut terdapat tolak ukur secara kualitas dan kuantitas yang ditetapkan bersama.

Semakin mudah restoran menjalin hubungan dengan cara berkomunikasi di *platform* dunia maya, dengan tersedianya situs *booking online* dan tempat halaman ulasan seperti Traveloka, Pegipegi, Zomato dan Tripadvisor yang didalamnya para target pasar sebuah perusahaan akomodasi dan juga restoran dapat berkomunikasi. Mereka para pelanggan dapat menyampaikan ulasan tentang segala hal yang dialami selama mereka bermalam ataupun bersantap di restoran. Penulis berselancar di internet dengan kata kunci “Ulasan Savanah in Woodlands Sandalwood Boutique Hotel Lembang”. Dan penulis menemukan ulasan dari *guest* yang menyampaikan pendapat mereka tentang pelayanan dan makanan di restoran tersebut. Berikut adalah daftar *review* dari salah satu website ulasan pelanggan dengan hanya mengambil *review* dari pelayanan pramusaji di Savanah in Woodlands:

TABEL 1.1

ULASAN TAMU MENGENAI PELAYANAN PRAMUSAJI DI

SAVANAH IN WOODLANDS SANDALWOOD BOUTIQUE HOTEL

LEMBANG

No.	Tanggal Ulasan	Isi Ulasan
1.	11-Feb-2019	Peelayanan di restoran tidak sesuai ekspektasi.
2.	22-Sep-2019	Pelayan kurang ramah.
3.	23-Dec-2020	Pelayanan yang lambat.
4.	11-Mar-2020	Pelayan kurang peka terhadap tamu
5.	25-Jul-2020	Pramusaji kurang ramah.

Sumber: Data Hasil Olahan Penulis 2021.

Tabel tersebut merupakan kumpulan ulasan-ulasan yang diberikan oleh pelanggan yang telah menikmati makanan di Savanah in Woodlands Sandalwood Boutique Hotel Lembang. Penulis mengambil ulasan tentang kinerja pelayanan restoran tersebut. Pelanggan merasa pelayanan yang diberikan kurang memuaskan.

Ulasan yang diberikan oleh tamu dapat disebabkan oleh berbagai hal. Salah satunya adalah pelayanan yang telah dialami oleh tamu tidak sama dengan ekpektasi yang diharapkan, yang dimana hotel dapat memenuhi

ekspektasi pelanggan yang diharapkan oleh mereka untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan (*Guest satisfaction*).

Terdapat beberapa opini mengenai apa saja hal-hal yang mempengaruhi kinerja karyawan. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor menurut (Morhead, 2009) adalah:

- 1) *Quality of Work* adalah Kualitas Pekerjaan tentang tingkat baik buruknya suatu pekerjaan yang dilakukan dari segi teliti, rapih, terampil dan lihai.
- 2) *Quantity of Work* adalah Kuantitas Pekerjaan tentang proses dengan latar belakang pendidikan atau keahlian dalam suatu pekerjaan. Banyaknya Kemampuan karyawan memahami tugas yang mereka kerjakan.
- 3) *Creativity* adalah Kreatifitas tentang inisiatif yang dianggap bisa secara efektif dan efisien mampu mengemukakan perbedaan dan perubahan dalam kemajuan perusahaan.

Dikutip dari Mangkunegara A. P. (2013) “Didalam kinerja karyawan yang menurun dapat dilihat dari keluhan tamu, pekerjaan yang tidak dikerjakan tuntas juga banyak dari pegawai yang datang tidak tepat waktu.” Berikut informasi data laporan indisipliner pramusaji di Savannah in Woodlands:

TABEL 1.2**LAPORAN INDISIPLINER KETERLAMBATAN PRAMUSAJI****SAVANNAH IN WOODLANDS****PERIODE JUNI – OKTOBER 2020****N=6**

No	Inisial	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober
1	P1	2	-	2	4	3
2	P2	3	3	1	5	3
3	P3	-	4	5	3	3
4	P4	3	4	4	2	4
5	P5	4	1	4	-	5
6	P6	-	3	1	5	2
Jumlah		12	15	17	19	20
Rata-Rata		2.00	2.50	2.83	3.16	3.33

Sumber: *Human Resource Manager* Sandalwood Boutique Hotel, 2020

Menurut data tabel 1.2, angka keterlambatan selalu meningkat setiap bulan dan tidak ada penurunan. Pada bulan Oktober angka keterlambatan mencapai 20. Data diolah dihitung rata-rata setiap bulannya. Banyak pegawai terlambat melebihi rata-rata pada setiap bulannya. Hal ini memberitahukan bahwa rendahnya kinerja pramusaji.

Untuk *seating capacity* restoran tersebut berjumlah 125 *seats*. Dengan *seat turnover* yang di hitung dari rata-rata *occupancy* perhari di Sandalwood Boutique Hotel sebesar 80% dengan total 34 kamar dan rata-rata pengunjung restoran diluar hotel sebanyak 90 orang datang dalam satu hari sebesar 1,16.

Menurut beberapa kajian teori yang telah dipaparkan dan di uraikan, bahwa beban kerja dapat mempengaruhi kinerja pramusaji. Dengan kajian tersebut penulis memutuskan untuk mengambil penelitian lebih jauh maka penulis mengambil judul **“PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA PRAMUSAJI DI RESTORAN SAVANAH IN WOODLANDS LEMBANG”**.

Rumusan Masalah

Berpacu pada penjelasan latar belakang masalah di atas, penulis membuat penelitian mengenai pengaruh beban kerja di restoran Savanah in Woodlands Sandalwood Boutique Hotel Lembang terhadap kinerja pramusaji. Penulis memaparkan rumusan masalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana beban kerja pramusaji di Restoran Savanah in Woodlands Lembang?
- 2) Bagaimana kinerja pramusaji selama ini di Restoran Savanah in Woodlands Lembang?
- 3) Seberapa besar pengaruh beban kerja terhadap kinerja pramusaji di Restoran Savanah in Woodlands Lembang?

Tujuan Penelitian

1) Tujuan penelitian

Dalam rangka memenuhi diantara syarat akademis dalam menempuh studi pada program Diploma IV, Program Studi Administrasi Hotel di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

2) Tujuan Operasional

Tujuan dalam penelitian ini khusus mengumpulkan informasi yang bersangkutan tentang:

- a. Mengukur beban kerja pramusaji di Restoran Savanah in Woodlands Lembang.
- b. Mengetahui kinerja pramusaji di Restoran Savanah in Woodlands Lembang.
- c. Mengetahui seberapa besar pengaruh dari beban kerja terhadap kinerja pramusaji di Restoran Savanah in Woodlands Lembang.

Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Sebagai bahan uji teori tentang kinerja yang nantinya akan menjadi pedoman bagi penulis dan untuk pembelajaran meteri perkuliahan. Dan juga sebagai bahan acuan untuk penelitian kedepannya.

2. Secara Praktis

- a. Memberikan pemahaman untuk mengetahui beban kerja pramusaji di Restoran Savanah in Woodlands Lembang.

- b. Memberikan pemahaman untuk mengetahui kinerja pramusaji yang lebih baik di Restoran Savanah in Woodlands Lembang.
- c. Memberikan masukan kepada manajemen Sandalwood Boutique Hotel Lembang mengenai pengaruh beban kerja untuk kinerja pramusaji yang lebih baik.