

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada tahun 2013 pemerintah Indonesia menetapkan pariwisata menjadi *leading sector* dalam pembangunan nasional yang diharapkan menjadi penghasil devisa yang besar dari wisatawan baik domestik maupun mancanegara, sehingga perlu adanya akomodasi yang memadai. (www.kemenparekraf.go.id, 2015) Perkembangan pariwisata yang signifikan juga mempengaruhi perkembangan hotel secara luas di banyak daerah wisata Indonesia.

“Hotel merupakan suatu akomodasi yang mempergunakan seluruh atau sebagian bangunan yang menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa lain yang dikelola untuk umum secara komersil” (Ismiyanti, 2010). Sedangkan menurut Widanaputra (2009), Hotel adalah sarana yang dibuat dengan tujuan mendapatkan keuntungan dengan memakai sebagian ataupun seluruh bangunan untuk memberikan fasilitas pelayanan jasa menginap, makanan dan minuman maupun jasa lainnya yang dapat dipakai oleh tamu yang sedang menginap ataupun masyarakat umum. Hotel sudah tidak asing dan menjadi sebuah kebutuhan bagi masyarakat umum yang ingin menikmati destinasi pariwisata yang berada di Indonesia. Pembangunan hotel sendiri dipilih di tempat- tempat wisata atau lingkungan yang memiliki potensi untuk dikunjungi seperti pusat

pemerintahan, daerah industri, pusat kota besar, dan juga daerah pariwisata yang cukup terkenal seperti kota Jakarta, Bali, Yogyakarta, dan serta daerah lainnya di Indonesia.

Kontribusi hotel bagi pariwisata Indonesia cukup tinggi, termasuk Jawa Barat yang menjadi salah satu provinsi yang menyumbang pendapatan negara dengan tingkat penghunian kamar hotel bintang per tahun yang rata-ratanya cukup tinggi. Hal ini dapat dilihat dari tabel sebagai berikut;

TABEL 1

**PRESENTASE TINGKAT PENGHUNIAN KAMAR PADA HOTEL
BINTANG PER TAHUN DI PROVINSI JAWA BARAT
2013-2019**

Tahun	Tingkat Hunian Kamar
2013	48,22%
2014	48,60%
2015	46,20%
2016	55,14%
2017	67,66%
2018	66,65%
2019	54,47%

Sumber : Badan Pusat Statistik Jawa Barat, 2020

Dari Tabel I, dapat dilihat bahwa setiap tahun dari tahun 2013 sampai tahun 2019 tingkat hunian kamar hotel bintang per tahun di Provinsi

Jawa Barat selalu terjadi peningkatan walaupun ada beberapa tahun yang memiliki penurunan, namun ditahun berikutnya terjadi peningkatan yang cukup baik.

Dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya, hotel harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, sehingga pelayanan yang diberikan dapat memenuhi ekspektasi dari pelanggan dan juga menaikkan taraf hotel tersebut. Sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang sangat utama dalam sebuah perusahaan di beberapa faktor yang lain seperti modal (Hariandja, 2009). Sumber daya manusia adalah faktor penting dalam suatu industri, karena sumber daya manusia merupakan kumpulan dari sekelompok orang-orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (Sudaryo, 2018).

Manajemen sumber daya manusia sangat diperlukan guna mengelola sumber daya manusia secara efektif dan efisien sehingga hotel dapat mencapai tujuannya. Sudaryo (2018) mengungkapkan manajemen sumber daya manusia merupakan metode yang mengatur hubungan antar karyawan pada suatu organisasi atau industri, dengan melibatkan keaktifan karyawan dalam rangka untuk mencapai tujuan organisasi yang diiringi dengan kesejahteraan karyawan. Manajemen sumber daya manusia memiliki kontribusi yang sangat penting bagi suatu organisasi atau industri.

Sumber daya manusia dapat diartikan secara keseluruhan sebagai pengarah dan pelaksanaan berbagai kegiatan, aturan, dan rancangan yang memiliki tujuan untuk mendapatkan tenaga kerja, pengembangan kualitas

dan memelihara usaha untuk meningkatkan kegiatan organisasi yang lebih efisien. Salah satu faktor untuk membangun sumber daya manusia yang berkualitas perlu juga dibangun lingkungan kerja yang kondusif.

Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor penting dari manajemen sumber daya manusia. Menurut Mardiana dalam Sudaryo (2018), lingkungan kerja merupakan lingkungan karyawan melakukan rutinitas pekerjaannya sehari-hari. Diperkuat oleh pernyataan dari Afandi (2016) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja atau karyawan yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga akan diperoleh hasil kerja yang maksimal. Lingkungan kerja yang kondusif juga dapat memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja secara optimal. Melalui lingkungan kerja yang baik akan ada komunikasi yang searah antar manajemen dengan karyawan, maupun karyawan dengan karyawan lainnya.

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja merupakan sebuah lingkungan karyawan melakukan rutinitas pekerjaannya. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan sehingga dapat menghasilkan hasil kerja yang maksimal. Lingkungan kerja yang kondusif akan memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan dapat bekerja secara optimal. Sedarmayanti (2017) menyatakan bahwa lingkungan kerja terbagi menjadi dua dimensi, yaitu lingkungan kerja fisik dan non-fisik. Priansa (2019) menjelaskan lingkungan kerja fisik merupakan semua hal yang terdapat di sekitar

tempat kerja, dan dapat langsung mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Sementara itu Sedarmayanti (2017) menyatakan bahwa lingkungan kerja non-fisik merupakan semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik dengan atasan maupun dengan sesama rekan kerja, ataupun dengan bawahan.

Harris Hotel & Convention Festival Citylink Bandung merupakan hotel bintang 4 yang berada dibawah naungan Tauzia Hotel Management. Harris Hotel & Convention Festival Citylink ini merupakan hotel yang memiliki convention terbesar se-Jawa Barat, memiliki 14 total ruangan *meeting*, 187 total kamar dengan 2 tipe kamar, fasilitas *reflexology*, kolam renang dan menyatu dengan Mall Festival Citylink Bandung. Hotel Harris FCL Bandung yang berada dibawah naungan Tauzia ini memiliki beberapa misi salah satunya “*Create a professional, dynamic, and positive environment in support of the careers and development of our teams.*”, yang dapat diartikan menciptakan lingkungan yang profesional, dinamis, dan positif untuk mendukung karir dan pengembangan tim.

Berdasarkan misi dari Hotel Harris tersebut, penulis tertarik untuk meneliti apakah Hotel Harris FCL Bandung sudah menerapkan misi dari hotel tersebut atau tidak dengan cara melakukan observasi lapangan serta keikutsertaan dalam program *On Job Training* periode Januari – Juli 2021 sebagai *trainee* pada bagian *Sales* dan *Marketing*. Pada hasil observasi tersebut, penulis melihat adanya fenomena yaitu kurang kondusif-nya kebersihan lingkungan kerja karyawan departemen *sales* dan *marketing* seperti kebersihan pada dalam kantor, toilet, loker dan juga kantin untuk

karyawan. Selain itu penulis melihat adanya solidaritas dalam departemen *sales* dan *marketing*, seperti adanya *sales meeting* yang diadakan setiap seminggu sekali, saling *back up* antar karyawan, dan juga *turnover* karyawan yang relatif rendah. Penulis melakukan wawancara singkat dengan *Event Coordinator* Harris Hotel & Conventions Festival Citylink Bandung, yang merupakan *supervisor level* pada departemen *sales* dan *marketing*, beliau menjelaskan dengan terjaganya lingkungan kerja pada tempat bekerja, karyawan akan merasa nyaman dalam bekerja, dan karyawan dapat mengerjakan pekerjaannya dengan baik dan maksimal, sehingga karyawan dapat mencapai target yang telah ditetapkan dalam departemen *sales* dan *marketing*, dan departemen *sales* dan *marketing* juga sangat memperhatikan kerja sama tim, saling mendukung satu dengan yang lainnya sehingga angka *turnover* departemen tersebut relatif rendah. Angka *turnover* yang relatif rendah ini dapat dilihat pada tabel berikut,

TABEL 2

TINGKAT *TURNOVER* KARYAWAN

DEPARTEMEN *SALES* DAN *MARKETING* PADA TAHUN 2019

Tahun	Jumlah Karyawan		Jumlah Karyawan Masuk	Jumlah Karyawan Keluar	Tingkat <i>Turnover</i>
	Awal Tahun	Akhir Tahun			
2018	12	10	3	5	0,9%
2019	10	12	9	7	0,6%

Sumber : HRD Harris Festival Citylink Bandung

Bersumber pada latar belakang diatas maka, penelitian ini akan dilakukan dengan studi kasus berjudul “**Lingkungan Kerja Departemen Sales dan Marketing Harris Hotel & Conventions Festival Citylink Bandung**”.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana lingkungan kerja fisik departemen *sales* dan *marketing* Harris Hotel & Convention Festival Citylink Bandung?
2. Bagaimana lingkungan kerja non-fisik departemen *sales* dan *marketing* Harris Hotel & Convention Festival Citylink Bandung?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui lingkungan kerja fisik departemen *sales* dan *marketing* pada Harris Hotel & Conventions Festival Citylink Bandung.
2. Untuk mengetahui lingkungan kerja non-fisik pada departemen *sales* dan *marketing* pada Harris Hotel & Conventions Festival Citylink Bandung.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat memperluas dan menambah wawasan dari peneliti dan para pembaca mengenai lingkungan kerja.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan dan mempertahankan lingkungan kerja yang ada

dalam departemen *sales* dan *marketing* Harris Hotel & Conventions Festival Citylink Bandung, agar kedepannya dapat menjadi lebih baik.