

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sektor pariwisata merupakan sektor ekonomi yang sangat berpengaruh di Indonesia. Perkembangannya mengalami peningkatan yang signifikan dari waktu ke waktu. Hal ini dikarenakan banyak faktor dari segala aspek yang tetap memberi dampak positif untuk keuangan negara. Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia pada Januari 2019 naik 5,22% dibanding jumlah kunjungan pada Januari 2018, yaitu dari 1,10 juta kunjungan menjadi 1,16 juta kunjungan. Sementara itu, jika dibandingkan dengan Desember 2018, jumlah kunjungan wisman pada Januari 2019 mengalami penurunan sebesar 17,6 persen.” (Badan Pusat Statistik Kabupaten Dompu (bps.go.id, 2019).

Hubungan Pariwisata dengan industri perhotelan saling berkaitan erat, fakta dimana industry perhotelan menjadi salah satu sektor penunjang yang berimplikasi bagi perkembangan pariwisata Indonesia. Menurut Agus Sambodo dan Bagyono (2006) hotel merupakan tempat dimana seseorang bisa mendapat jasa penginapan, makanan dan minuman serta fasilitas lainnya dengan cara menyewa, dan penyewa dalam keadaan memungkinkan untuk memperoleh jasa itu.. Jasa pelayanan merupakan kegiatan yang ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang bersifat intangible, tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan, dan dalam produksinya terikat maupun tidak dengan produk fisik Menurut Kotler & Keller (2013). Melihat pengertian mengenai keterkaitan hotel dan jasa, jasa atau pelayanan merupakan komponen penting di dalam bisnis perhotelan, dan jasa atau

pelayanan tidak akan lepas dari peranan sumber daya manusia sebagai pelaku utamanya.

Sumber daya manusia mengacu pada pengetahuan profesional yang komprehensif dari daya pikiran dan kekuatan fisik setiap orang, hubungan erat antara melakukan sesuatu dengan orang yang melakukan sesuatu seperti; faktor keturunan, lingkungan, dan prestasi kerja yang didorong oleh motivasi untuk memuaskan keinginannya (Hasibuan, 2003). Menurut pendapat para ahli dapat disimpulkan, untuk mendapatkan manajemen sumber daya manusia yang baik maka harus dilakukan upaya membentuk pribadi karyawan yang berkualitas, memiliki loyalitas, kemampuan, dan keterampilan kerja terhadap suatu perusahaan.

Potensi karyawan akan terlihat saat karyawan tersebut sudah bekerja di suatu perusahaan, Seseorang yang mempunyai pengalaman kerja atau sudah pernah bekerja sebelumnya tentu saja bisa menjadi indikator lebih untuk penilaian karena diukur dari pengalaman kerja yang telah dicapai (Wariati, 2015). Menurut Foster (2001), seseorang dapat dinyatakan memiliki pengalaman kerja apabila memenuhi beberapa indikator seperti:

1. Lama Waktu/Masa Kerja

Lama waktu seseorang melakukan pekerjaan secara rutin hingga benar-benar memahami pekerjaan tersebut.

2. Tingkat Pengetahuan dan Keterampilan yang Dimiliki

Pengetahuan mengacu pada konsep, prinsip, prosedur, kebijakan, atau informasi lain yang dibutuhkan oleh karyawan.

Pengetahuan juga mencakup kemampuan untuk memahami informasi dan menerapkannya pada tugas pekerjaan.

### 3. Penguasaan Terhadap Pekerjaan dan Peralatan

Tingkat penguasaan seseorang terhadap cara melakukan pekerjaan Menurut prosedur yang ditetapkan, pahami dengan benar tingkat cara bekerja dan mengoperasikan peralatan.

Pengalaman kerja memiliki dampak baik dari segala aspek, dari segi sosial seseorang yang berpengalaman akan cepat menyesuaikan diri dengan perusahaan baru dan bisa beradaptasi cepat dengan karyawan lain sesuai beban kerjanya. Melalui pengalaman kerja yang dimiliki, kualitas teknis dan keterampilan karyawan yang dimiliki lebih banyak sehingga tidak diperlukan training lebih sehingga bisa memperkecil biaya. Bekal pengalaman kerja juga akan membuat seseorang lebih menyesuaikan diri dari perbedaan nationality rekan kerja mulai dari etika sampai standar kerja yang berbeda beda.

Menurut Jagmohan Negi (2013:1-13) "Housekeeping in simple words means maintaining a house on a daily or long-term basis or looking after its cleanliness, tidiness, upkeep and smooth running. when you keep your house clean and well maintained, you would also like to make it as beautiful as possible. In the hotel trade the Housekeeping is responsible to see to the proper cleanliness in all areas, such as bedroom, toilet, public bathrooms, laboratories, corridors, cloakroom, conference rooms, rest bars, administrative offices etc in the hotel. Housekeeping is the department determine to a large extent whether guest are happy during stay and in turn mankind they return to the hotel. The guest satisfaction is its primary object and the hygiene factor must always be present in the hotel". (Tata Graha dengan kata yang sederhana yaitu pemeliharaan disetiap ruangan setiap hari atau dalam jangka panjang atau menjaga kebersihan, kerapian, pemeliharaan, dan kelancaran

jalannya operasional. Ketika anda menjaga ruangan anda dengan bersih dan terawat, anda juga ingin membuatnya agar tetap indah. Di dalam hotel, Tata Graha bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan di semua area, seperti kamar tidur, toilet, kamar mandi umum, laboratorium, koridor, ruang ganti, ruang konferensi, bar, kantor administrasi di hotel. Tata Graha adalah departemen yang menentukan sebagian besar kepuasan tamu selama menginap dan pada akhirnya membuat tamu kembali ke hotel. Kepuasan tamu adalah objek utama dan faktor kebersihan harus selalu ada di hotel).

Dari penjabaran diatas dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab dan tugas yang dimiliki oleh departemen tata graha sangatlah penting, karena semua hasil pekerjaan yang dilakukan oleh departemen tata graha akan bisa langsung dirasakan oleh tamu yang menginap. Departemen tata graha harus memiliki karyawan dengan kinerja yang baik agar bisa mempertahankan kualitas pelayanan hotel sesuai standar yang sudah ditentukan. Tentu saja kinerja kerja karyawan bisa dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti pelatihan, pengembangan dan juga pengalaman kerja. Setiap perusahaan mempunyai standar pencapaian karyawan yang berbeda, jika karyawan tersebut mampu memenuhi dan atau melewati standar yang sudah di tentukan selama jangka waktu kerja tertentu maka karyawan tersebut bisa di sebut karyawan yang berprestasi. Demi menunjang prestasi maka pengalaman kerja karyawan khususnya di bidang tata graha harus selalu di kembangkan demi kelangsungan perusahaan.

Sebagai lokasi usaha penelitian, penulis akan meneliti Cibubur Inn Bekasi, Hotel ini berlokasi di Jl. Alternatif Cibubur No.99, RT.002/RW.008, Jatisampurna, Kec. Jatisampurna, Kota Bekasi, Jawa Barat, Kode pos : 17435. Penulis memilih

Cibubur Inn Bekasi sebagai lokasi usaha penilitan karena ada suatu fenomena yang cukup menarik perhatian. Hasil wawancara singkat yang telah dilakukan terhadap Human Resources Coordinator Cibubur Inn Bekasi, mendapati data awal tentang jumlah seluruh karyawan Cibubur Inn Bekasi baik dari karyawan manajerial sampai non-manajerial.

**TABEL 1**  
**DATA KARYAWAN CIBUBUR INN BEKASI**

No.	Departemen	Jumlah Karyawan	Pendidikan Terakhir	
			Non Perhotelan	Diploma Perhotelan
1	Front Office	4	2	2
<b>2</b>	<b>Housekeeping</b>	<b>38</b>	<b>37</b>	<b>1</b>
3	Food & Beverage Service	4	2	2
4	Kitchen	3	3	-
5	Back Office	9	2	7
6	Engineering	4	4	-
7	Security	6	6	-
<b>TOTAL</b>		<b>68</b>	<b>56</b>	<b>12</b>

Sumber : *Human Resources Department* Cibubur Inn Bekasi, 2020

Berdasarkan data dari tabel 1, Hotel Cibubur Inn Bekasi dengan grade sebagai “Hotel Melati” mereka mempekerjakan karyawan yang tidak hanya ber latar belakang pariwisata atau perhotelan. Banyak karyawan dari Hotel Cibubur Inn Bekasi yang ber latar belakang perusahaan retail, outsourcing, garmen, bahkan otomotif. Untuk analisis yang lebih mengerucut dan fokus maka penulis mengambil sample satu departemen untuk di teliti lebih dalam yaitu departemen Tata Graha (Housekeeping) dengan jumlah karyawan yang paling banyak yaitu 38 orang.

**TABEL 2**  
**DATA KARYAWAN DEPARTEMEN TATA GRAHA**

No	Karyawan Tata Graha		Lama waktu / Masa Kerja	Background Pendidikan	Pengalaman di bidang Perhotelan
	Jabatan	Jumlah			
1.	Executive Housekeeper	1	6 <sup>th</sup>	D3 Perhotelan	Pernah
2.	Housekeeping Supervisor	1	10 <sup>th</sup>	SMK	Tidak Pernah
3.	Room Attendant	21	3 – 7 <sup>th</sup>	SMK / SMA	Tidak Pernah
4.	Public Area Attendant	15	2 – 5 <sup>th</sup>	SMK / SMA	Tidak Pernah

Sumber : *Human Resources Department* Cibubur Inn Bekasi, 2021

Berdasarkan data dari table 2, fenomena ini menjadi lebih terperinci karena hampir dari seluruh karyawan tata graha di Cibubur Inn bekasi tidak memiliki latar belakang pendidikan pariwisata / perhotelan dan juga tidak memiliki pengalaman kerja di bidang perhotelan sebelumnya. Melihat kepada departemen yang sangat berpengaruh di dalam operasional Hotel, sisi ilmu tata graha juga salah satu ilmu dasar di dalam bidang perhotelan yang penting untuk diketahui karyawan. Maka, fenomena tersebut dinilai menjadi kasus yang harus di teliti lebih dalam karena masalah yang terjadi tidak biasa di dalam industri perhotelan. Berdasarkan pada penelitian awal yang telah dilakukan penulis, maka penelitian ini mengambil judul : **“Pengalaman Kerja Karyawan Departemen Tata Graha di Cibubur Inn Bekasi”**.

## **B. Fokus Penelitian**

Dengan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, untuk mempermudah pembahasan penelitian maka penulis menjabarkan fokus penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Berapa lama waktu / masa kerja karyawan departemen tata graha di Cibubur Inn Bekasi?
2. Bagaimana tingkat pengetahuan & keterampilan karyawan di Cibubur Inn Bekasi?
3. Bagaimana bentuk penguasaan terhadap pekerjaan & peralatan oleh karyawan tata graha Cibubur In Bekasi?

## **C. Tujuan Penelitian**

Di dalam sebuah penelitian, sebaiknya di butuhkan sebuah tujuan. Demikian pula dengan penelitian ini yang bertujuan, di antaranya yaitu:

### 1. Tujuan Formal

Tujuan formal dari penelitian ini sebagai salah satu syarat penyelesaian proyek akhir sebagai tanda kelulusan Diploma IV Jurusan Hospitalitu dengan Program Studi Administrasi Perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

### 2. Tujuan Operasional

- Untuk menganalisis secara keseluruhan pengaruh pengalaman kerja karyawan departemen tata graha di Cibubur Inn Bekasi.

- Untuk mengukur berapa lama waktu / masa kerja karyawan departemen tata graha
- Untuk dapat mengetahui tingkat pengetahuan & keterampilan karyawan di bidang tata graha.
- Untuk menemukenali penguasaan terhadap pekerjaan & peralatan di bidang tata graha oleh karyawan Cibubur Inn Bekasi.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penulis pun mengharapkan adanya manfaat dari hasil penelitian ini untuk aspek aspek yang terkait, di antaranya yaitu sebagai berikut:

##### 1. Secara Teori

Penelitian ini diharapkan membantu memperluas wawasan juga memberi pemahaman yang mendalam bagi peneliti terhadap teori tentang pengalaman kerja, prestasi kerja dan pengaruh pengalaman kerja terhadap prestasi kerja.

##### 2. Secara Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi kepada karyawan dan perusahaan Cibubur Inn Bekasi khususnya di departemen tata graha untuk meningkatkan prestasi kerja berdasarkan pengalaman kerja.