

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Pariwisata merupakan kegiatan yang sudah menjadi bagian dari hidup manusia. Hal ini menjadikan pariwisata industry yang strategis dalam perekonomian nasional dalam memberikan kontribusi terhadap devisa negara. Sector pariwisata membawa dampak positif terhadap perekonomian masyarakat dengan membuka peluang pekerjaan dengan jasa pelayanan yang disediakan. Menurut **Camilleri (2018)**, terdapat empat sector utama dari industry pariwisata yang saling bersinergi, yaitu transportasi, akomodasi, layanan tambahan seperti tourist attraction, dan sales distribution system. Dari keempat sector tersebut menjadikan pariwisata sebagai salah satu penopang keuangan di banyak negara khususnya di Indonesia. Bidang yang berperan penting terhadap industri pariwisata salah satunya adalah sector perhotelan.

Jalannya suatu pariwisata dibantu dengan jasa akomodasi yang disediakan. Sebaliknya juga, akomodasi bergantung pada kepariwisataan yang tersedia. Jika destinasi wisata memiliki prospek yang baik, maka akomodasi secara berdampingan juga akan berakselerasi dengan baik. Perkembangan sector perhotelan di Indonesia mendapat penurunan yang cukup pesat karena akibat pandemi Covid-19 yang merupakan penyakit menular dari virus yang bernama SAR-CoV-2. Covid-19 dinyatakan sebagai pandemic oleh World Health

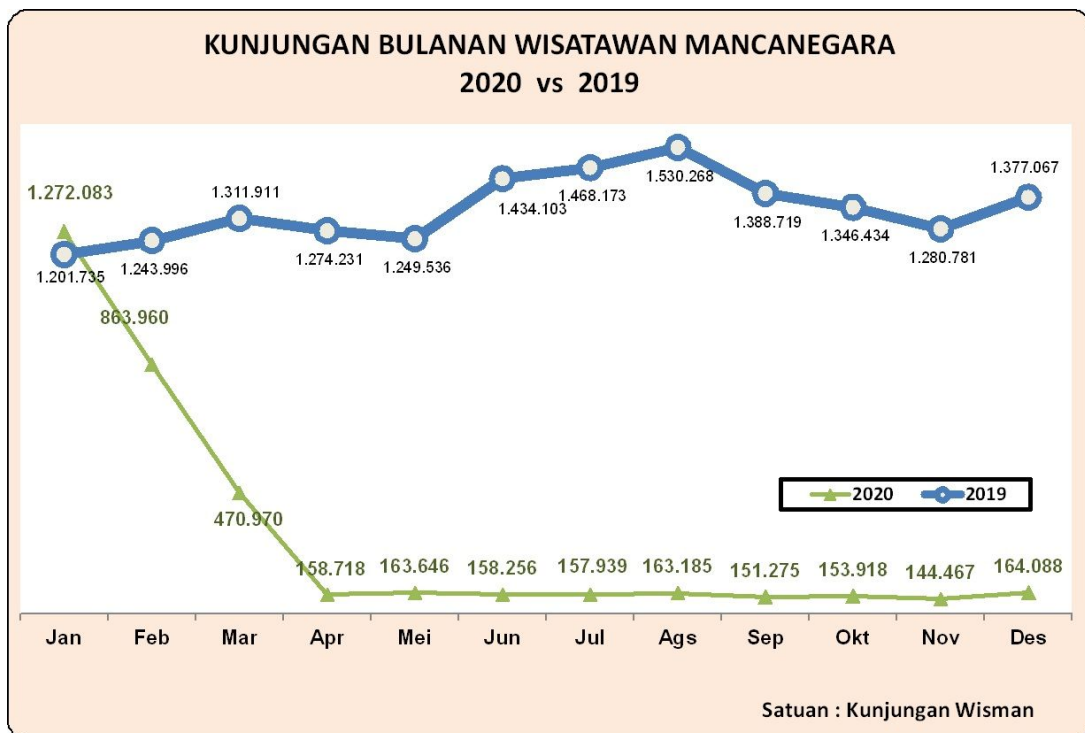
Organization (WHO). Virus ini dapat ditularkan melalui droplet dari bersin atau batuk orang yang terinfeksi. Pada Desember 2019, Covid-19 pertama kali muncul di Wuhan, China. Dalam beberapa bulan, banyak negara yang mulai terkena dampaknya dan jumlah pasiennya meningkat drastic. Pada tahap awal pandemic ini, berbagai negara berhasil mengendalikan virus, namun gelombang lanjutan Covid-19 terus muncul terutama di Indonesia. Pandemi ini mempengaruhi gaya hidup masyarakat dan memberi dampak terhadap kesehatan, social, dan juga kondisi finansial.

Sejak merebaknya Covid-19, para praktisi kesehatan mengalami sulit dalam menanganinya. Resesu terjadi di seluruh dunia dan penurunan tingkat perekonomian merupakan salah satu dampak dari keadaan darurat global ini. Meningkatnya jumlah kasus memberikan dampak psikologis kepada masyarakat seperti panik, cemas, stres karena belum ditemukannya obat spesifik untuk penyakit ini. Adapun beberapa langkah yang diambil pemerintah untuk melawan ketakutan akan Covid-19 antara lain meningkatkan kesadaran dan wawasan tentang penyakit ini, kampanye tindakan pencegahan, lockdown, dan program yang mulai dijalankan yaitu vaksin. Namun aspek psikologis yang berkaitan langsung dengan kesehatan mental masyarakat seperti kecemasan dan depresi cenderung diabaikan oleh pemerintah.

Menurut **Ramelli dan Wagner (2020)**, krisis ekonomi di dunia sebelum pandemi belum pernah separah selama pandemi Covid-19. Berdasarkan data dari **Tempo (2019)**, perekonomian Indonesia triwulan I-2020 mengalami penurunan sebesar 2,41 persen dibandingkan triwulan pada tahun sebelumnya yaitu triwulan

IV-2019. Hampir semua sektor korporasi terkena imbasnya, dan yang pertama terkena dampaknya yaitu sektor perhotelan. Industri perhotelan dan jasa merupakan salah satu sektor industri pariwisata yang paling vital dan terkena dampak yang besar dari pandemi COVID-19 di seluruh dunia (Akhtar, 2020). Sektor perhotelan paling rentan terhadap pandemi dan mengakibatkan kerugian finansial yang sangat besar (Dube, 2020).

**GAMBAR 1**  
**DATA KUNJUNGAN WISATAWAN MANCANEGARA**



Sumber: kemenparekraf.go.id, 2021

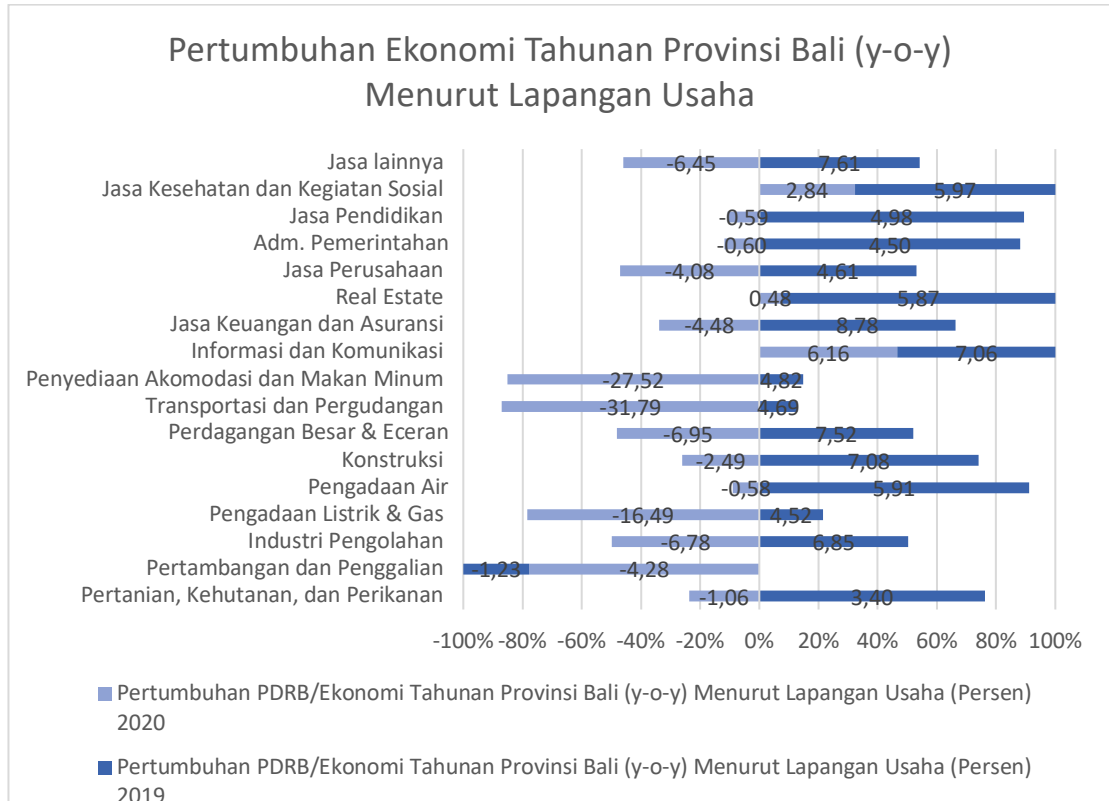
Industri pariwisata merupakan salah satu industri yang terdampak sangat besar akan pandemi ini, khususnya sektor akomodasi wisata atau perhotelan. Merebaknya kasus virus korona di berbagai negara khususnya di China berdampak pada tingkat kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) ke Indonesia.

Kunjungan wisman pada Januari 2020 mengalami penurunan 7,62 persen dibandingkan Desember 2019, dari sebelumnya 1,37 juta wisman menjadi 1,27 juta wisman (month to month/mtm). Namun jika dibandingkan Januari 2019 tingkat kunjungan wisman dari Januari 2020 (year to year/yoy) meningkat 5,85 persen. Tahun lalu kunjungan wisman hanya mencapai 1,2 juta. Pergerakan atau mobilitas manusia lintas negara mulai Januari 2020 mulai berkurang demi menghindari dampak buruk dari penularan virus korona (Covid-19). Akibatnya tingkat kunjungan wisman di berbagai negara menyusut termasuk di Indonesia.

Sektor perhotelan merupakan salah satu terparah yang terkena dampak pandemi COVID-19 akibat tuntutan social distancing dan larangan bepergian yang menyebabkan PHK dan stres, serta memaksa banyak orang untuk bekerja dari rumah. Menurut World Travel and Tourism Council, "50 juta pekerjaan secara global terancam" karena pandemi ini. Lebih lanjut mereka menjelaskan bahwa industri pariwisata sudah menghadapi kehancuran karena pandemi COVID-19 (**Jiang, 2020**). Meskipun semakin banyak penelitian tentang penyebaran COVID-19, kelangkaan penelitian tentang dampak psikologis COVID-19 bagi karyawan dan tekanan finansial yang disebabkan oleh resiko pekerjaan (**Cullen & Gulati, 2020**). Karena lockdown yang ketat, banyak negara yang memiliki kebijakan menutup hotel karena peraturan tetap di rumah. Hal ini membuat hotel mengalami krisis dan kemungkinan tutup permanen jika pandemi berlangsung lama (**Dube, 2020**).

**GAMBAR 2**

**PERTUMBUHAN EKONOMI DI PROVINSI BALI  
BERDASARKAN LAPANGAN USAHA**



Sumber: Badan Pusat Statistik Bali ([bali.bps.go.id](http://bali.bps.go.id)), 2021

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik, pertumbuhan ekonomi di provinsi Bali mengalami penurunan dari hampir semua bidang usaha. Dari bidang penyediaan akomodasi dan makan minum mengalami penurunan yang sangat signifikan besar pada tahun 2020. Dengan berkurangnya wisatawan yang datang, mempengaruhi juga tingkat ekonomi khususnya di bidang penyedia jasa akomodasi dan makan minum yang salah satunya adalah perhotelan.

Aloft Bali Seminyak merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan dalam bentuk akomodasi. Dengan lokasi yang strategis di antara daerah Seminyak dan Canggu yang merupakan salah satu tujuan destinasi pariwisata di

Bali yang banyak digemari turis local maupun mancanegara. Hotel ini terletak tidak jauh dari pantai Batu Belig yang merupakan pantai yang cocok untuk menikmati matahari terbenam. Salah satu karakteristik dari Hotel Aloft adalah design yang sangat modern dan juga staffnya yang dituntut untuk *stylish* dan *sassy*. Selain dari penjualan 80 kamar yang memiliki 7 tipe kamar berbeda, sumber *revenue* juga terdapat dari restaurantnya yang bernama Kahuna Restaurant dan juga Splash Bar yang berada di *rooftop* di pinggir *infinite pool* yang memiliki pemandangan matahari terbenamnya pantai Batu Belig.

Dengan lokasi dan karakteristik yang berfokus terhadap *lifestyle*, hotel ini memiliki target pasar yang merupakan digital nomad dan generasi muda yang memiliki jiwa petualang dan ingin merasakan suasana seni local yang dipadukan dengan sentuhan modern yang unik. Namun dengan adanya pembatasan dalam berwisata selama pandemi ini, menyebabkan penurunan tamu di Hotel Aloft Bali Seminyak.

Hotel Aloft Bali Seminyak terpaksa menghentikan operasional di bulan Maret karena adanya peraturan pemerintah untuk Pembatasan Sosial Berskala Besar atau yang disingkat PSBB. Pemerintah juga menutup perbatasan negara sehingga pengunjung mancanegara tidak dapat masuk. Pada tanggal 15 Agustus 2020, Hotel Aloft Bali Seminyak mulai beroperasi kembali. Dampak yang dihasilkan selama pandemic ini sangat berpengaruh terhadap pendapatan, dimana menurut **Cascio (1998)**, terdapat dua upaya standar agar bisnis dapat menguntungkan, yaitu dengan menaikkan tingkat penjualan atau menurunkan angka pengeluaran.

Dengan revenue yang belum stabil, Hotel Aloft Bali Seminyak mengupayakan agar tetap dapat bertahan di masa sulit ini dengan mengurangi cost. Selain dari menerapkan penghematan penggunaan air, listrik, dan bahan lainnya, dilakukan juga pemotongan daily worker dan beberapa karyawan. Berikut hasil wawancara penulis dengan salah satu karyawan yang pernah terancam mengalami pemutusan kerja,

*“Kalau kemarin staff karena awalnya memang tidak terlalu banyak, jadi hanya beberapa departemen saja yang di cut karena tidak sesuai dengan budget. Dan itu pastinya sangat membuat down dan stress karena ada kemungkinan kehilangan pekerjaan dalam masa pandemi ini. Karena kebanyakan pasti belum ada planning mau kemana untuk biaya hidup. Tapi untuk staff yang tidak di cut dampaknya gaji dipotong dan tanggung jawab menjadi rangkap. Para staff hanya bisa sabar karena tidak ada pilihan lain, dan sambil mencari penghasilan lain seperti jualan online, jual makanan untuk menambah penghasilan. Ada juga yang sambil mencari tempat kerja yang baru.”*

Berdasarkan pernyataan dari salah satu karyawan Departemen Finance, para karyawan mengalami cemas akan kehilangan pekerjaannya dalam masa pandemi ini. Walaupun dengan pengurangan gaji dan penambahan beban kerja, para karyawan yang tidak terkena dampak pemutusan kerja tetap berusaha bertahan di masa pandemi yang belum pasti kapan akan berakhir. Hal ini menimbulkan rasa ketidakamanan dan tertekan karena tetap harus memenuhi standar dari Marriott International sebagai salah satu propertinya.

**TABEL 1**

**PRESENTASE PEMOTONGAN GAJI BERDASARKAN KLASIFIKASI JABATAN**

<b>Klasifikasi Jabatan</b>	<b>Persentase Pemotongan Gaji</b>
General Manager	50%
Direktur	40%
Manager	30%
Asst. Manager	20%
Associates/Staff	20%

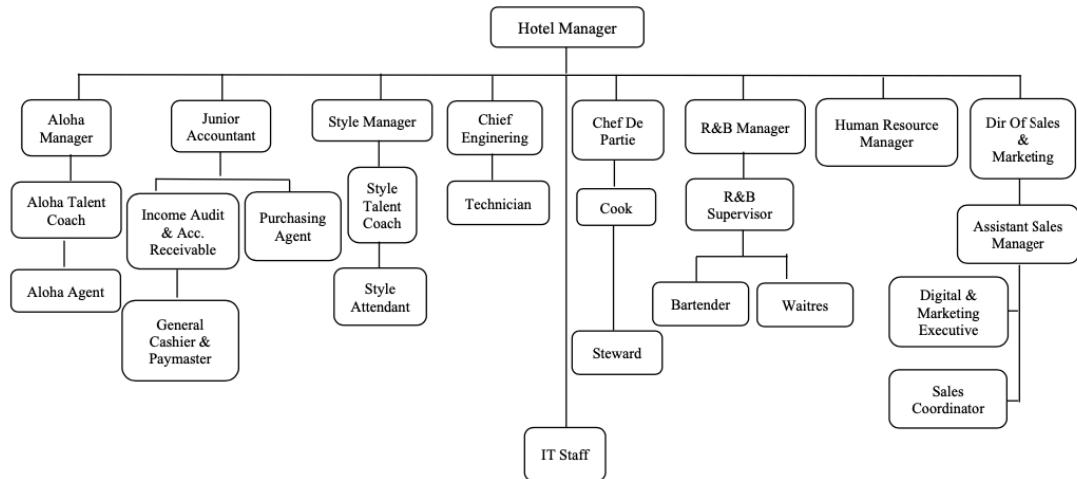
Sumber: Aloft Seminyak Bali 2020-2021

Berdasarkan data tersebut, dapat dilihat bahwa setiap jabatan mengalami pemotongan gaji hingga 50% karena adanya penurunan tamu yang menyebabkan turunnya pendapatan hotel. Pada teori Herzberg, salah satu faktor penting yang mempengaruhi motivasi seseorang adalah remunerasi atau juga insentif yang diperoleh. Dalam situasi pandemi, para karyawan yang tidak terkena pemberhentian kerja harus bekerja dengan sumber daya yang lebih sedikit, yang mengakibatkan naiknya beban kerja yang menghasilkan kualitas kinerja yang tidak menentu (**Burke, 1998; Hartley et al., 1991**).



**GAMBAR 3**

**STRUKTUR ORGANISAI HOTEL ALOFT SEMINYAK**



Sumber: Hotel Aloft Seminyak, 2021

Total karyawan tetap di Hotel Aloft Seminyak yaitu 31 orang. Beberapa karyawan memiliki jabatan yang merangkap. Dengan perasaan tidak aman mengenai pekerjaannya, karyawan akan mengalami rasa cemas dan khawatir yang dapat mempengaruhi motivasi kerjanya. Jika kesejahteraan karyawan terpenuhi, maka motivasi kerja akan naik yang akan mempengaruhi kinerja dari karyawan tersebut. Kinerja akan berhubungan dengan insentif yang mempengaruhi lagi pada kesejahteraan. Namun dalam kondisi pandemi, salah satu unsur yang dapat mempengaruhi motivasi kerja, yaitu kesejahteraan yang berupa gaji tidak terpenuhi, maka ada kemungkinan motivasi kerja dapat menurun (Sutrisno, 2014).

Motivasi kerja sangat penting untuk seseorang melakukan suatu pekerjaan terlebih dalam masa pandemi. Menurut Usman (2011), motivasi merupakan keinginan atau kebutuhan yang melatarbelakangi seseorang sehingga ia terdorong untuk melakukan sebuah pekerjaan. Komaruddin (1994) mengagaskan bahwa

terdapat dua tipe motivasi, yaitu intrinsik dan ekstrinsik. Motivasi intrinsik murni berasal dari dalam diri seseorang yang dapat berupa semangat kerja, loyalitas, dan juga perasaan bangga dalam mencapai tujuan. Motivasi ekstrinsik berasal dari luar diri seseorang yang dapat berupa promosi, pujian, dan hadiah. Studi sebelumnya menyatakan bahwa motivasi dipengaruhi oleh kesejahteraan pegawai.

Menurut teori **Herzberg (1966)** yang merupakan pengembangan teori hirarki Maslow pada **Handoko (2003)**, terdapat dua faktor yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan yang disebut teori motivator-hygiene:

1. Faktor motivator memiliki pengaruh meningkatkan kinerja atau kepuasan kerja karyawan seperti keberhasilan mencaoai sesuatu sesuai harapannya, pengakuan yang diperoleh dari orang lain, kemajuan dalam karir, pertumbuhan profesional yang berkaitan dengan nilai pekerjaan, dan imbalan yang langsung dihasilkan dari prestasi kerjanya.
2. Faktor Hygienic merupakan pencegah semangat kerja atau efisiensi yang dapat berupa kebijaksanaan perusahaan, pelaksanaan kebijakan yang telah ditetapkan, gaji yang kurang baik, hubungan interpersonal, supervisi dari atasan, dan kondisi kerja yang kurang nyaman.

Dari kedua faktor menurut Herzberg, penulis melihat fenomena yang terjadi di Hotel Aloft Seminyak yang merupakan pemotongan gaji selama hampir dua tahun dengan sumber daya manusia yang jumlahnya terbatas dapat menjadi faktor yang menyebabkan tidak stabilnya motivasi kerja dari karyawan. Jika adanya penurunan motivasi kerja maka performa atau kinerja dari karyawan juga akan terpengaruhi.

Adapun yang dialami karyawan dalam kurun satu tahun tahun selama pandemi ini, mereka terkadang mendapatkan tanggung jawab yang banyak dan mengharuskan untuk bekerja lebih lama dari waktu yang telah ditentukan setiap harinya. Dan lembur menjadi hal yang biasa dilakukan oleh para karyawan karena adanya penambahan tanggung jawab selama pandemi ini. Dari yang dialami oleh karyawan tersebut, dapat terlihat salah satu indikasi perubahan motivasi karyawan yang dilihat dari aspek tanggung jawab yang berpengaruh terhadap waktu bekerja. Berdasarkan fenomena yang dijelaskan di atas, penelitian ini ditujukan untuk mengidentifikasi motivasi kerja karyawan Hotel Aloft Seminyak selama masa pandemi Covid-19.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan data yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis dalam penelitian ini memiliki fokus penelitian mengenai bagaimana gambaran motivasi kerja karyawan di Hotel Aloft Seminyak dengan adanya pandemi yang dapat berdampak pada kinerja karyawan.

## **C. Tujuan Penelitian**

Terdapat beberapa tujuan dari penelitian mengenai motivasi kerja di Hotel Aloft Seminyak ini, yaitu:

1. Tujuan Formal

Tujuan formal dari penelitian ini yaitu sebagai syarat kelulusan untuk penyelesaian studi jurusan Hospitaliti dan program studi Diploma IV Administrasi Hotel (ADH) di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

2. Tujuan Operasional

- a. Untuk mengidentifikasi mengenai motivasi kerja karyawan di Hotel Aloft Seminyak.
- b. Untuk memberikan rekomendasi berupa upaya untuk membangun motivasi karyawan sambil menunggu situasi membaik.

**D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Akademisi

Memperluas wawasan penulis mengenai motivasi kerja dan juga mengasah kemampuan dalam menganalisis fenomena yang terjadi di lapangan berdasarkan konsep dan metodologi yang ada dan dapat menyimpulkan rekomendasi yang dapat dilakukan.

2. Bagi Perusahaan

Penulis berharap agar penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan rekomendasi pada topik motivasi kerja pada karyawan Hotel Aloft Seminyak.

3. Bagi Pembaca

Penulis berharap agar penelitian ini dapat digunakan untuk menambah wawasan pembaca khususnya mengenai motivasi kerja yang terjadi di lapangan karena adanya dampak COVID-19.