

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini dunia sedang dihadapkan dengan salah satu pandemik global yaitu Covid – 19. Pandemi ini sangat mempengaruhi aktivitas dunia saat ini dimana sebagian aktivitas manusia yang tadinya kebanyakan beraktivitas di luar rumah sekarang berubah drastic dimana tempat yang paling produktif adalah di tempat tinggal pribadi. Pada tanggal 11 Maret 2020, Covid-19 dinyatakan sebagai pandemi global oleh WHO (*World Healthy Organization*). Setelah berita tersebut dirilis, sejumlah negara, termasuk pemerintah Indonesia, tidak mengizinkan orang asing mengunjungi Indonesia, sehingga menimbulkan efek menurunnya jumlah wisatawan juga jumlah tingkat penghunian hotel. Bidang perhotelan ialah jenis usaha pariwisata dan salah satu industri di Indonesia yang terdampak pandemi Covid-19. Pada Kuartal I (Q1) 2020 grafik tingkat ekonomi di Negara Indonesia hanya mencapai 2,97%. Grafik tersebut mengalami penurunan dari target yang diharapkan yakni berkisar antara 4,5 - 4,6%. Rendahnya tingkat penghunian kamar hotel yang hanya 34% (BPS Sulawesi Selatan, 2020) menjadi pemicu karyawan yang diberhentikan sementara maupun permanen dan berdampak pada kompensasi juga kesejahteraan karyawan hotel.

Salah satu strategi yang dapat ditempuh dalam menjaga kestabilan kesejahteraan karyawan adalah dengan memaksimalkan sinergitas berbagai pemangku kepentingan atau dikenal juga dengan sinergitas unsur pentahelix. Dikutip dari Soemaryani (2016) model pentahelix dapat memberikan referensi untuk pengembangan sinergitas antar sector yang saling terkait, sehingga dapat memberikan dukungan terbaik dalam

pencapaian tujuan. Pemangku kepentingan pada unsur pentahelix yakni pelaku usaha (*business*), pemerintahan (*governance*), komunitas (*community*), akademisi (*academician*), dan awak media (*media*). Sinergitas pentahelix berperan serta juga berkontribusi dalam peningkatan bidang social dan ekonomi suatu daerah.

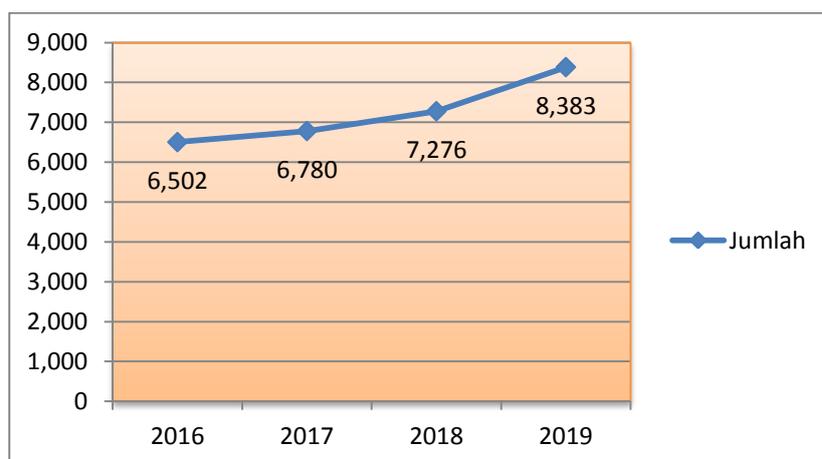
Selama pandemi Covid – 19 salah satu upaya para pemangku jabatan pada unsur pentahelix dalam mencegah penurunan kesejahteraan karyawan ialah dengan memberikan kompensasi dalam bentuk bantuan materi dan non materi. Yang dimaksud dengan kompensasi menurut Hasibuan (2017:119) ialah segala jenis penghasilan yang diterima oleh karyawan baik dalam bentuk uang juga barang sebagai imbalan terhadap jasanya kepada perusahaan tempatnya bekerja. Sinergitas unsur pentahelix pariwisata dan kompensasi dapat menjadi faktor yang mempengaruhi kesejahteraan karyawan hotel pada masa pademi Covid – 19.

Lebih lanjut definisi kesejahteraan karyawan menurut pendapat Hasibuan (2005:185) ialah pelengkap balas jasa dalam bentuk non material maupun material sebagai pemberian yang berdasarkan atas kebijaksanaan dengan tujuan mempertahankan dan meningkatkan keadaan mental juga fisik bagi karyawan, agar produktivitasnya meningkat. Program bagi kesejahteraan karyawan bisa pula dalam bentuk tunjangan-tunjangan juga perbaikan kesejahteraan karyawan yang tidak didasarkan atas hasil kerja para karyawan namun berdasar kepada keikutsertaannya dalam organisasi juga karyawan yang memiliki banyak kebutuhan yang harus dipenuhi sebagai seorang manusia dalam menjalani kehidupan yang lebih baik secara normal.

Di Indonesia sendiri, Pariwisata dan perhotelan merupakan sektor yang memberikan kontribusi besar bagi pembangunan dan pertumbuhan ekonomi serta

berperan dalam menciptakan lapangan kerja yang berkelanjutan. Industri perhotelan yang berkembang pesat memiliki efek yang baik terhadap besarnya peluang kerja, terkhusus dalam sector perhotelan (Syahputra : 2019). Bisnis sector perhotelan dapat menjadi pendorong pertumbuhan bisnis lainnya juga dapat meningkatkan dan membuka lapangan pekerjaan baru di industri ini. Pertumbuhan industri perhotelan yang diiringi dengan permintaan akan segala fasilitas hotel secara langsung seperti kerajinan tangan, perabotan, hasil bumi, dan produk peternakan, secara tidak langsung dapat menciptakan lapangan kerja di industri perhotelan.

GAMBAR 1
GRAFIK PENINGKATAN JUMLAH TENAGA KERJA PERHOTELAN
DI KOTA MAKASSAR



Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Makassar, 2022

Gambar 1, menyatakan yakni Kota Makassar, mengalami peningkatan angka tenaga kerja pada industri perhotelan pada tahun 2016 hingga 2019. Di tahun 2017, bisnis perhotelan menyerap tenaga kerja sebanyak 6.780 tenaga kerja, meningkat 4.099% dibandingkan tahun 2016, dan meningkat 7.276 atau 7,315% pada tahun 2015. Lebih lanjut di tahun 2018 juga meningkat sebanyak 7.532 tenaga kerja atau 3,518%. Kemudian di tahun 2019 meningkat lagi di angka 8.383 tenaga kerja atau 11,298%.

Peningkatan jumlah tenaga kerja pada bidang perhotelan dari tahun ke tahun mengindikasikan bahwa hotel adalah salah satu tempat kerja yang diminati saat ini.

Dari hasil pengamatan yang telah dilaksanakan, menurut *bisnis.com* tanggal 26 Januari 2021 Indonesia ialah negara berpenduduk terbanyak ke-19 yang telah terpapar virus corona, yakni telah mencapai angka 1.012.350 kasus dan angka tersebut diperkirakan masih akan bertambah. Dampak pandemi Covid-19 di dunia bisnis berujung pada PHK (Pemutusan Hubungan Kerja) dalam skala besar. Berdasarkan informasi dari harian *Tribun Timur* bulan April tahun 2020 dan Organisasi PHRI Sulawesi Selatan, satu dari sekian banyak dampak dari tidak beroperasinya hotel selama kurang lebih 6 bulan (Maret sampai dengan Agustus 2020) ialah tindakan manajemen hotel yang terpaksa meliburkan kurang lebih 4.295 karyawan dari 39 hotel tanpa memberikan kompensasi atau dikenal dengan istilah “*unpaid leave*” . Kebijakan “*unpaid leave*” tanpa penjelasan konkrit yang dianggap manajemen hotel sebagai salah satu strategi dalam menekan pengeluaran otomatis dianggap negative oleh para karyawan dan hal tersebut menjadi bentuk belum bersinerginya antara pelaku bisnis melalui manajemen hotel terhadap masyarakat dalam hal ini ialah karyawan hotel.

Untuk memperoleh gambaran yang lebih baik tentang pengaruh pandemi Covid-19 terhadap pendapatan karyawan hotel di Kota Makassar, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa karyawan hotel pada tanggal 16 Februari 2021 hari Selasa pukul 10.25 hingga 18.35 WITA dengan menggunakan media telepon genggam melalui aplikasi “*Whatsapp Video Call*”. Data kesimpulan hasil wawancara terhadap karyawan hotel mengenai kompensasi yang diterima sebelum dan saat pandemi dapat ditinjau pada tabel1

TABEL 1
RESUME HASIL WAWANCARA AWAL TERHADAP KARYAWAN HOTEL

No.	Informan	Jumlah Kompensasi (Rp)						Durasi kerja		Bantuan yang diterima	
		Komponen	Sebelum Pandemi	Saat Pandemi	%	Selisih	%	Sebelum Pandemi	Saat Pandemi	Bentuk	Sumber
1	Karyawan A	Gaji pokok	3,100,000	2,325,000	75	775,000	25	26 hari kerja 4 hari offday	9 hari kerja 16 hari off day 5 hari unpaid leave	Uang tunai Rp 1,200,000 selama 3 bulan	BPJS Ketenagakerjaan
		Rata-rata gaji service	2,150,000	450,000	21	1,700,000	79				
		Total	5,250,000	2,775,000	53	2,475,000	53				
2	Karyawan B	Gaji pokok	3,000,000	1,900,000	63	1,100,000	37	26 hari kerja 4 hari offday	17 hari kerja 4 hari offday 9 hari unpaid leave	Uang tunai Rp 600,000 selama 4 bulan	Program Pemerintah Kartu Prakerja
		Rata-rata gaji service	2,300,000	1,368,000	59	932,000	41				
		Total	5,300,000	3,268,000	62	2,032,000	62				
3	Karyawan C	Gaji pokok	3,500,000	2,300,000	66	1,200,000	34	25 hari kerja 4 hari offday 1 Extra offday	14 hari kerja 14 hari offday 2 hari unpaid leave	Uang tunai Rp 600,000 (4 bulan) dan Rp 1,200,000 (2 bulan)	BPJS Ketenagakerjaan dan Prakerja
		Rata-rata gaji service	3,500,000	2,500,000	71	1,000,000	29				
		Total	7,000,000	4,800,000	69	2,200,000	69				

Sumber : Hasil Olahan Penulis, 2022

Dari tabel 1 dapat terlihat bahwa kebijakan manajemen hotel terhadap kompensasi karyawan berbeda – berbeda tergantung peraturan internal. Ada perusahaan yang tetap memberikan gaji penuh, dan ada pula yang memberikan hanya 66 - 75 % dari total gaji pokok karena tempat kerja mereka ditutup untuk sementara. Berdasarkan informasi dari karyawan hotel yang diwawancarai, menurunnya jumlah kompensasi yang diterima berdampak langsung pada kesejahteraannya secara ekonomi karena pemenuhan kebutuhan pokok sehari – hari otomatis juga akan berkurang.

Pada saatnya harus diakui bahwa Indonesia telah menerapkan konsep pentahelix, meskipun masih secara terpisah dan belum bersinergi dengan sempurna namun sebagian telah mencapai tujuan tersebut. Penerapan kebijakan pemberian kompensasi terhadap karyawan hotel yang terdampak pandemic Covid- 19 di kota Makassar dapat dikatakan menjadi salah satu bentuk belum bersinerginya para unsur pentahelix karena masih terdapat perbedaan kebijakan dalam situasi krisis yang berdampak pada kesejahteraan karyawan hotel. Salah satu contohnya seperti pemerintah yang belum mengadakan mediasi atau kunjungan secara langsung ke hotel untuk melihat secara langsung kondisi perhotelan di Makassar seperti apa terutama yang berkaitan dengan kesejahteraan karyawan hotelnya. Pelaku bisnis yang merasa sudah berusaha memenuhi kebutuhan karyawan walaupun dalam masa krisis saat ini, namun ditanggapi negative oleh karyawan karena Tunjangan Hari Raya yang ditunda ataupun dikurangi.

Karyawan yang merasa dirugikan akan meminta klarifikasi dari pihak manajemen namun hal tersebut masih dilaksanakan secara parsial dan tidak ada klarifikasi dari pihak pemilik usaha yaitu pemilik hotel. Pemberitaan yang seolah didramatisir pihak media juga

bisa menjadi bentuk belum bersinerginya media dengan masyarakat. Semakin beredarnya berita mengenai kasus Covid – 19 juga membuat suasana menjadi semakin rumit dikarenakan pemberitaan media yang seolah – olah dibuat dramatis yang mungkin bertujuan menambah jumlah penikmat berita tetapi hal tersebut malah membuat kepanikan masyarakat dan ketakutan untuk beraktivitas di luar rumah.

Sebelum program CHSE dan pemberian vaksin dicanangkan, pemerintah yang hanya berfokus pada pemutusan mata rantai penyebaran Covid – 19 tanpa memikirkan dampak kesejahteraan bagi karyawan hotel dan hal tersebut juga menjadi bentuk belum bersinerginya pemerintah dengan masyarakat dan ini juga menjadi dilemma bagi kedua belah pihak. Pada satu sisi pemerintah merasa telah memberikan solusi yang bertujuan untuk mengatasi akar permasalahan global ini namun juga ditanggapi negative oleh para karyawan karena hotel yang ditutup berdampak pada perolehan kompensasi dan berujung pada penurunan taraf kesejahteraan karyawan hotel.

Berkaitan mengenai kesejahteraan, pada indeks pengukuran kesejahteraan masyarakat, salah satu variabelnya ialah perentase penduduk / masyarakat miskin, berdasarkan artikel informasi yang disampaikan oleh Andini Ristyningrum melalui harian Bisnis Sulawesi pada bulan Mei tahun 2020 menyatakan bahwa pada masa pandemic Covid - 19 di kota Makassar terjadi penambahan masyarakat miskin sebanyak 72.306 keluarga, secara lebih rinci Kepala Dinas Sosial Kota Makassar, menginformasikan data keluarga miskin di Kota Makassar yaitu pada masa sebelum pandemic Covid – 19 di kota Makassar, jumlah keluarga miskin ialah sebanyak 82.326 keluarga miskin kemudian pada masa pandemic Covid – 19 meningkat menjadi 154.632 keluarga miskin di kota Makassar dari informasi

tersebut diketahui bahwa terjadi lonjakan jumlah keluarga miskin sebanyak 72.306 keluarga pada masa pandemic Covid – 19 di kota Makassar. Berdasarkan informasi BPS Kota Makassar, di kota Makassar saat ini terdapat total 124 hotel berbintang yang masih beroperasi namun penelitian ini akan lebih memfokuskan kepada karyawan yang bekerja pada seluruh hotel berbintang di Kota Makassar.

Pernyataan yang menghubungkan antara unsur pentahelix dengan kompensasi dan kesejahteraan karyawan hotel semakin diperkuat oleh sejumlah penelitian yang telah dilaksanakan peneliti terdahulu. Penelitian dari Aribowo, Wirapraja dan Putra tahun 2018. Variabel pada penelitian ini ialah unsur pentahelix, pengembangan pariwisata dan peningkatan perekonomian domestic. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif kemudian data dianalisis dengan studi kasus. Kesimpulan dari penelitian tersebut adalah sebagai penghasil jumlah devisa terbesar, industri pariwisata seringkali dinilai belum maksimal dalam peningkatan sektor ekonomi yang teridentifikasi dari perkembangan sector Pariwisata pada daerah yang kerap kali terkendala minimnya kerjasama antar sector.

Penelitian selanjutnya adalah yang dilakukan oleh Rizkiyah, Liyushiana, dan Herman pada tahun 2019. Penelitian ini berfokus pada variabel sinergitas pentahelix pariwisata kemudian pemulihan pariwisata. Metode penelitiannya menggunakan pendekatan kualitatif kemudian FGD (*Focus Group Discussion*) dalam pengumpulan data yang utama. Hasil penelitiannya menunjukkan beberapa strategi yang dapat dilakukan untuk memulihkan pariwisata di Kabupaten Karo pasca bencana erupsi, termasuk : rehabilitasi citra, pemulihan infrastruktur, juga penciptaan produk wisata unggulan berdasarkan lokalitas.

Penelitian selanjutnya ialah yang dilakukan oleh Rahayu dan Riana tahun 2017. Variabel dalam penelitian ialah antara lain variabel independennya (X) yakni kompensasi (X) kemudian variabel dependen (Y) ialah kepuasan kerja (Y1) dan keinginan keluar (Y2). Dalam penelitian tersebut, teknik penentuan sampelnya ialah sampel jenuh kemudian data dikumpulkan dengan cara wawancara dan menyebarkan angket (kuesioner). Teknik analisisnya menggunakan metode deskriptif juga *Partial Least Square*. Kesimpulan penelitian yang didapatkan ialah kompensasi (X) memiliki pengaruh positif juga signifikan terhadap kepuasan kerja (Y1), namun secara terpisah, kompensasi (X) dan kepuasan kerja (Y1) memiliki pengaruh negative juga signifikan pada keinginan keluar (Y2).

Lebih lanjut pada tahun 2017, penelitian ini dilaksanakan oleh Berutu. Variabel pada penelitian ini ialah kesejahteraan ekonomi. Jenis penelitian ini ialah kualitatif, menggunakan observasi lapangan, wawancara dan studi dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kehidupan yang sejahtera telah dimiliki sebagian dari petani bawang merah pada Kelurahan Haranggoal kemudian sebagai modal awal, sebagian besar petani meminjam uang terlebih dahulu untuk melakukan usaha tani bawang merah.

Dari 4 penelitian terdahulu yang telah dilaksanakan oleh peneliti sebelumnya adalah sebagian besar menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif namun ada juga penelitian kuantitatif kemudian variabel yang dibahas ialah kolaborasi unsur pentahelix pariwisata dalam mengembangkan Pariwisata kemudian peningkatan ekonomi, pemulihan Pariwisata pasca bencana. Penelitian yang berkaitan dengan kompensasi kebanyakan menggunakan variabel motivasi, kinerja, gaya kepemimpinan, kedisiplinan dan pelatihan.

Dan penelitian yang berkaitan dengan kesejahteraan hanya memiliki 1 variabel penelitian saja. Selain itu semua penelitian terdahulu tersebut dilaksanakan pada masa yang normal (sebelum pandemi Covid-19).

Setelah diamati lebih lanjut, penelitian yang spesifik membahas mengenai sinergitas unsur pentahelix Pariwisata, kompensasi dan kesejahteraan bagi karyawan hotel di masa Pandemi Covid – 19 kemudian menggunakan metode penelitian kuantitatif masih belum ditemukan sehingga penelitian ini diharapkan dapat menjadi jawaban atas pertanyaan seberapa besar pengaruh unsur pentahelix terhadap kompensasi yang diterima karyawan hotel yang terdampak Covid – 19 dan juga apakah bentuk – bentuk kompensasi yang diterima tersebut cukup membuat pemulihan ekonominya berjalan dengan baik.

Latar belakang yang telah peneliti paparkan sebelumnya, menjadi alasan yang menarik minat peneliti untuk melaksanakan penelitian dengan topik yaitu **“Pengaruh Sinergitas Unsur Pentahelix Dan Kompensasi Terhadap Kesejahteraan Karyawan Hotel Pada Masa Pandemi Covid – 19 di Kota Makassar”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasar kepada paparan latar belakang penelitian, maka tesis ini memfokuskan rumusan permasalahan antara lain :

1. Bagaimanakah sinergitas unsur pentahelix saat masa pandemi Covid–19 di kota Makassar ?
2. Bagaimanakah kompensasi karyawan hotel saat masa pandemi Covid–19 di kota Makassar ?

3. Bagaimanakah kesejahteraan karyawan hotel saat masa pandemi Covid-19 di kota Makassar?
4. Bagaimanakah pengaruh sinergitas unsur pentahelix dan kompensasi terhadap kesejahteraan karyawan hotel saat masa pandemi covid-19 di kota makassar ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasar kepada rumusan permasalahan pada poin sebelumnya, maka yang menjadi tujuan pelaksanaan penelitian ialah :

1. Untuk menganalisis sinergitas unsur pentahelix saat masa pandemi Covid-19 di kota Makassar
2. Untuk menganalisis kompensasi karyawan hotel saat masa pandemi Covid-19 di kota Makassar
3. Untuk menganalisis kesejahteraan karyawan hotel bintang saat masa pandemi Covid-19 di kota Makassar
4. Untuk menganalisis pengaruh sinergitas unsur pentahelix dan kompensasi terhadap kesejahteraan karyawan hotel selama masa pandemi Covid – 19 di kota Makassar

D. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pengalaman selama proses penelitian yang dilaksanakan, peneliti menemui sejumlah keterbatasan yang dapat menghambat proses penelitian. Keterbatasan tersebut antara lain :

1. Peneliti terkendala dalam proses penentuan jumlah sampel sebagai kebutuhan penelitian dalam mencapai hasil yang tepat dan akurat.
2. Peneliti terkendala dalam pertemuan langsung dengan nara sumber dikarenakan peraturan Pembatasan Sosial Berskala Besar di Kota Makassar.
3. Peneliti terkendala dalam pengambilan data awal di lapangan secara langsung dikarenakan peraturan Pembatasan Sosial Berskala Besar di Kota Makassar.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat – manfaat yang peneliti harapkan setelah melaksanakan penelitian ialah antara lain :

1. Manfaat Teoritis

- a. Sebagai rujukan ilmiah untuk penelitian berikutnya yang berkaitan dengan fokus pada penelitian ini.
- b. Sebagai sumbangsih bagi ilmu pengetahuan bidang Pariwisata, Perhotelan dan Sumber Daya Manusia (SDM)

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai bahan rekomendasi kepada para pemangku kepentingan ketika akan memutuskan kebijakan di masa depan
- b. Sebagai bahan masukan dalam merumuskan langkah-langkah mitigasi bencana di masa depan

- c. Sebagai rujukan dalam mengetahui keberhasilan program bantuan yang dilaksanakan setiap unsur pentahelix Pariwisata kepada karyawan hotel yang terdampak covid-19