BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kota Bandung menjadi salah satu tempat yang diminati untuk kunjungan wisata dengan beragam keunikan dan keelokan kotanya. Besarnya minat para wisatawan dalam berkunjung ke kota Bandung menumbuhkan peluang bisnis yang berkaitan dengan aktivitas wisata seperti hotel, transportasi, kuliner dan lain sebagainya. Pertumbuhan dunia perhotelan semakin berkembang dengan berupaya menjadi salah satu penyedia akomodasi pariwisata di Indonesia.

Secara garis besar Sulastiyono mengungkapkan bahwa hotel (2001:5) adalah layaknya sebuah perusahaan yang menyediakan jasa akomodasi seperti makanan, minuman, tempat tidur dan fasilitas lainnya kepada tamu yang mampu membayar dengan jumlah yang disesuaikan terhadap pemakaian dari tamu tersebut. Hotel di klasifikasikan dalam bintang atau kelasnya menjadi Hotel Non Berbintang, Hotel Bintang 1, Hotel Bintang 2, Hotel Bintang 3, Hotel Bintang 4, dan Hotel Bintang 5. Keberadaan jumlah hotel di kota Bandung berdasarkan klasifikasi bintang pun berkembang pesat. Berikut merupakan data jumlah akomodasi di klasifikasikan menurut bintangnya :

Gambar 1.1

Jumlah Akomodasi Hotel Menurut Klasifikasi di Kota Bandung, 2016

Klasifikasi	Jumlah	Kamar
Hotel Bintang 5	9	1 870
Hotel Bintang 4	32	3 651
Hotel Bintang 3	42	3 507
Hotel Bintang 2	25	1 500
Hotel Bintang 1	10	382
Non Bintang	218	6 041

Sumber/*Source*: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung

Berdasarkan data dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dapat dikatakan bahwa Hotel Bintang 3 memiliki jumlah yang paling besar diantara Hotel Bintang lainnya. Namun hal ini tidak menutup kemungkinan bahwa setiap hotel dapat bersaing dalam segi berbisnis.

Setiap bisnis terutama hotel tentunya memiliki tujuan yang harus dicapai dalam menunjang keberhasilan dari bisnis tersebut. Visi dan misi dijadikan tolak ukur dalam mewujudkan kemajuan dari bisnis itu. Salah satu factor yang mempengaruhi dalam mewujudkan visi dan misi tersebut adalah sumber daya manusia yang secara tidak langsung memberikan kontribusi dalam pencapaian hotel. Sumber daya yang diharapkan ialah memiliki etos kerja yang baik. Secara umum, etos kerja dapat dikatakan sebagai alat tetap dalam tindakan dan kegiatan individu. Etos kerja berasal dari kata Yunani yaitu etos yang dapat diartikan sebagai kepribadian, watak, karakter dan keyakinan terhadap sesuatu.

Etos kerja didefinisikan menurut Tasmara (2002) adalah segala aktifitas yang dilakukan karena adanya sebuah dorongan dalam mewujudkan sesuatu serta dilakukan dengan kesengajaan, dan didukung dengan tumbuhnya rasa tanggung jawab yang besar untuk menciptakan suatu karya yang berkualitas. Hal ini tentunya didukung dengan adanya etos kerja yang baik. Menurut Tamara (2002:73) etos kerja yang baik memiliki karakteristik seperti tepat waktu, kejujuran, komitmen, kreatif, pendirian yang kuat, moralitas, disiplin, tanggung jawab,

dan percaya diri. Etika menjadi bagian dari alasan dasar berfikir, bersikap dan bertindak (etos). Pada hakekatnya seseorang bekerja dengan melibatkan kemampuan yang dimiliki dan dipengaruhi oleh nilai-nilai yang berbeda. Oleh sebab itu cara bekerja antar manusia berbeda-beda. Dapat diasumsikan orang yang memiliki etos kerja yang tinggi mempunyai kecerdasan spiritual yang tinggi. Tentunya dalam membangun etos kerja yang tinggi tidaklah didapati dengan mudah dan cepat, terdapat beberapa faktor yang mendukung dalam menciptakan etos kerja. Menurut Yousef (2000) dalam Octarina (2013) faktor yang mempengaruhi etos kerja ialah kerja keras, berkomitmen dalam pekerjaan, memiliki kreatifitas dalam bekerja, bekerja sama dan bersaing di tempat kerja, ketepatan waktu dalam pekerjaan, adil dan dermawan dalam bekerja.

Sedangkan yang dikemukakan oleh Moehadjir (2000) orang yang memiliki etos kerja yang tinggi dapat terlihat dari tidak mengeluh bila mendapat kerja tambahan, membantu sesama rekan kerja, memiliki rasa puas dalam bekerja. Sebaliknya untuk orang dengan etos kerja yang rendah akan selalu mengeluh dan mudah putus asa dalam bekerja. Cherington (Kustono,2001) mengemukakan bahwa konsep kerja didasarkan kepada orang harus bekerja dengan memberikan layanan untuk orang lain. Tujuan seseorang bekerja agar memiliki martabat, dihargai dan merasa berguna untuk dirinya sendiri. Dalam bekerja orang harus memiliki disiplin yang tinggi. Disiplin menurut Ravianto (1996) adalah kesadaran untuk menaati nilai, norma dan aturan yang berlaku. Etos kerja yang tinggi dapat dilihat dari kedisiplinan dan kepatuhan dalam prosedur bekerja yang berdampak kepada keberhasilan sebuah hotel. Salah satunya adalah Hotel Ardan.

Hotel Ardan Bandung merupakan salah satu property Ardan Group Indonesia yang bergerak di bidang industri jasa khususnya hotel, ruang serba guna dan restaurant. Hotel Ardan memiliki Visi “menjadi hotel ternyaman di Kota Bandung” dan Misi Meningkatkan perhatian public, menciptakan loyalitas serta mencapai kenyamanan tamu. Berdasarkan wawancara

dengan pihak manajemen Hotel Ardan, masih banyak karyawan yang kurang dalam kepemilikan etos kerja yang baik terutama dalam hal kedisiplinan yang berdampak terhadap kinerja karyawan. Hal ini dapat dilihat dari data berikut :

TABEL 1.2

PRESENTASE KETERLAMBATAN KARYAWAN HOTEL ARDAN

No	Departemen	Jumlah orang	Jumlah Hari Kerja/Bulan	Jumlah Hari Telat/Bulan	Presentase Keterlambatan
1	Housekeeping	3	24	18	25%
2	F&B Product	5	24	8	6,67%
3	F&B Service	2	24	17	35,41%
4	Front Office	4	24	12	12,5%
5	Accounting	3	24	1	1,39%

Sumber : Penulis, 2020

GAMBAR 1.2

REVIEW TRIPADVISOR

Menurut Salamun dalam Priharwantiningsih (2019) indikator etos kerja diantaranya kerja keras, disiplin, jujur, tanggung jawab dan tekun. Melalui data diatas dapat disimpulkan bahwa masih banyaknya karyawan yang tidak disiplin seperti terlambat masuk kerja, pulang selalu lebih awal sehingga mempengaruhi kinerja karyawan yang menyebabkan terjadinya komplain

dari tamu. Masih kurangnya implemetasi terhadap etos kerja yang baik. Hal ini akan berdampak kepada pencapaian hotel. Etos kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan, pernyataan ini diperkuat dengan adanya pendapat dari Hasibuan (2010), semakin baik etos kerja seseorang maka akan semakin tinggi hasil yang didapat.

Berdasarkan permasalahan dan teori diatas penulis tertarik untuk mengangkat hal ini sebagai Proyek Akhir program Diploma IV Program Studi Administrasi Hotel dengan Judul : **"Etos Kerja Karyawan Hotel Ardan Bandung."**

B. Fokus Penelitian

Penulis mengidentifikasikan masalah yang mengacu kepada latar belakang yang telah dibahas sebelumnya yaitu dengan beberapa pertanyaan penelitian sebagai yang terlampir dibawah ini :

1. Bagaimana Etos Kerja Karyawan di Hotel Ardan Bandung?
2. Bagaimana aspek Etos Kerja Karyawan di Hotel Ardan Bandung?
3. Bagaimana Faktor yang mempengaruhi Etos Kerja Karyawan di Hotel Ardan Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Dalam sebuah penelitian sebaiknya memiliki suatu tujuan, begitu pula dengan penelitian ini yang memiliki beberapa tujuan di dalamnya :

1. Mengetahui Etos Kerja Karayawan di Hotel Ardan Bandung.
2. Mengetahui aspek Etos Kerja Karyawan yang diterapkan di Hotel Ardan Bandung.
3. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Etos Kerja Karyawan di Hotel Ardan Bandung.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Penelitian bagi penulis

   Penelitian ini ditujukan untuk membuat penulis lebih mengetahui dan memperdalam pengetahuan tentang Etos Kerja Karyawan di Hotel Ardan Bandung.

2. Manfaat Penelitian bagi Hotel

Manfaat dari sisi hotel yaitu membantu pihak Hotel Ardan untuk mengetahui seperti apa Etos Kerja Karyawan dalam menanganinya.