

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Industri Pariwisata diproyeksikan akan menjadi penyumbang devisa negara terbesar dalam lima tahun kedepan pada tahun 2019. Menteri Pariwisata RI tahun 2014-2019, Arief Yahya mengatakan pada tahun 2017 sektor pariwisata tumbuh pesat sebesar 22% dengan kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia sebanyak 14.04 juta. Sampai bulan Agustus 2018 jumlah wisatawan mancanegara sudah mencapai 10.58 juta dengan jumlah wisatawan nusantara yang terus naik. (www.kemenparekraf.go.id, 2019). Pada awal tahun 2020, industri pariwisata mengalami penurunan yang cukup signifikan . Penurunan yang terjadi diakibatkan oleh pandemi yang sedang terjadi di seluruh negara, yaitu virus corona atau Covid-19. Dampak dari virus ini terbilang sangat serius. Dampak sangat terasa di bidang pariwisata, khususnya di sektor industri perhotelan. Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) juga mengatakan terjadi penurunan okupansi di sekitar 6,000 hotel di seluruh wilayah di Indonesia mencapai hampir 50% sejak awal tahun hingga saat ini, (<https://www.bbc.com>, 2020).

Pandemi ini cukup membawa dampak yang serius terhadap Sumber Daya Manusia (SDM). Berdasarkan informasi yang di dapat dari Learning and Quality Manager The Trans Luxury Hotel Bandung, bahwasannya The Trans Luxury Hotel Bandung tidak meberhentikan

operasional dari hotel tersebut. Melainkan, membuat jadwal yang sesuai dengan kebutuhan. Pihak The Trans Luxury Hotel Bandung, melakukannya dengan cara mengurangi karyawan yang bekerja untuk membuat pekerjaan menjadi lebih efisien dan efektif. Serta mengikuti anjuran pemerintah untuk menerapkan Work From Home sebagai langkah Bersama untuk memutus mata rantai dari penyebaran pandemi virus ini. Dengan menerapkan sistem Work From Home, diharapkan operasional di depan maupun belakang tetap berjalan dengan baik dan terstruktur.

Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi aspek yang paling utama yang paling penting bagi sebuah perusahaan jika dilihat dari faktor lainnya selain modal. Penting adanya kemampuan perusahaan dalam mengelola SDM dengan baik supaya efektivitas dan efisiensi dari sebuah organisasi semakin meningkat baik serta optimal. Hal tersebut dapat menimbulkan persaingan antar industri guna mencapai tujuannya masing-masing. SDM menjadi salah satu aspek yang sangat penting untuk diperhatikan setiap industry (Hariandja, 2002). Maka dari itu SDM wajib ditata dengan baik sehingga mampu mewujudkan tujuan perusahaan, namun harus tetap diperhatikan kesetimbangan antara kepentingan sumber daya manusia dengan tuntutan pada suatu kelompok atau organisasi, sehingga sumber daya manusia mampu bekerja dan mengembangkan dirinya dengan maksimal, (Dessler, 2003).

Menurut Nitisemito (2001) mengatakan lingkungan kerja bisa dijadikan salah satu aspek penting didalam organisasi atau kelompok, objek yang ada di sekitar dapat mempengaruhi karyawan dalam

melaksanakan tugas-tugas yang diemban. Kesuksesan sebuah perusahaan atau organisasi tidak terlepas dari kerjasama pimpinan dengan karyawan, karena kerjasama antar keduanya sangat diperlukan di sebuah perusahaan. Maka dari itu, lingkungan kerja tidak kalah krusial menjadi aspek yang harus diperhatikan oleh sebuah perusahaan.

Lingkungan kerja yang baik wajib diterapkan disemua perusahaan tak terkecuali, termasuk hotel. Menurut Ikhsan (2008), yang menyatakan hotel merupakan sarana yang menyediakan beberapa fasilitas pelayanan yang meliputi: jasa kamar, jasa penyedia makanan dan minuman, dan jasa akomodasi yang lainnya, dan melakukan pembayaran. Selain hotel dikenal sebagai salah satu jasa akomodasi yang mengadakan beberapa fasilitas, hotel juga berupaya memberikan pelayanan yang baik dan optimal.

Menurut Opperman (2014a, dalam Widi, 2018:17) mengatakan “lingkungan kerja adalah gabungan dari tiga sub-lingkungan utama, yaitu: lingkungan teknis, lingkungan manusia, dan lingkungan organisasi”. Lingkungan kerja menurut teori Opperman (2014b, dalam Widi, 2018:17), yaitu:

1. Lingkungan teknik, berhubungan dengan alat-alat, perlengkapan, mesin atau prasarana yang berkaitan secara fisik atau elemen-elemen teknik disekitar karyawan. Lingkungan teknik ini menciptakan elemen-elemen yang memungkinkan dan mendukung karyawan untuk bekerja, bertanggungjawab dan beraktivitas.
2. Lingkungan manusia terhubung dengan kawan sebaya, karyawan lain yang saling terkait, tim kerja dan kelompok, interactional issues, manajemen serta pemimpin. Lingkungan ini didesain untuk mendorong interaksi informal dalam tempat kerja yang memberikan kesempatan karyawan untuk berbagi pengetahuan dan gagasan. Hal-hal yang ada dalam lingkungan ini merupakan dasar untuk mencapai produktivitas yang maksimal.

3. Lingkungan organisasi, didalamnya terdapat sistem, prosedur, pelatihan, nilai dan filosofi. Sistem manajemen dimana karyawan diberi penghargaan atau reward untuk kuantitas dan kualitas, karena hal tersebut karyawan tertarik dalam bekerja dan mencoba meningkatkan kualitas dan kuantitas pekerjaannya. Sistem manajemen dalam lingkungan organisasi mempengaruhi produktivitas karyawan.

Dengan terbentuknya lingkungan kerja, yang mampu meningkatkan suasana aman dan merasakan seperti rumah kedua bagi karyawan dikarenakan karyawan akan melakukan pekerjaan itu sehari-hari, seperti teori menurut Mardiana (2005) menyatakan bahwa lingkungan kerja yaitu tempat karyawan menyelesaikan tugas atau pekerjaannya. Lingkungan kerja yang mendukung, mampu memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk tetap berkerja optimal serta membuat karyawan mampu untuk mengeluarkan sisi terbaik mereka, menurut Komarudin (2001) lingkungan kerja merupakan sebuah kehidupan fisik maupun sosial psikologi di dalam sebuah organisasi, yang mampu memberi pengaruh terhadap pekerjaan karyawan di dalam melakukan pekerjaannya.

Berdasarkan teori diatas, terdapat banyak aspek yang mempengaruhi lingkungan kerja yang terdapat di setiap perusahaan. Kondisi ini pun terjadi di the Trans Luxury Hotel Bandung. Adapun hal ini diketahui berdasarkan observasi dan wawancara tidak terstruktur penulis pada saat melakukan *on the job training* di hotel tersebut yang mendapatkan informasi bahwa lingkungan kerja di The Trans Luxury Hotel Bandung ini kurang optimal, seperti: interactional issues dan tim kerja atau kelompok. Sehingga penulis akan melakukan penelitian dengan

metode kualitatif, serta menggunakan metode wawancara kepada *Director of Room/Room Division Manager*, 2 *Supervisor Front Office Department*, 4 orang karyawan yang sudah bergabung di *Front Office Department* lebih dari 1 tahun, 2 orang karyawan yang sudah bergabung di *Front Office Department* kurang dari 1 tahun, dan *Learning and Quality Manager*, untuk mengetahui lebih dalam lagi, bagaimana dan seperti apa lingkungan kerja yang sudah diterapkan oleh The Trans Luxury Hotel Bandung, khususnya di *Front Office Department*.

Berdasarkan pada latar belakang di atas, bahwa penelitian ini akan dilaksanakan untuk mengamati lingkungan kerja *Front Office Department* di The Trans Luxury Hotel Bandung, dengan judul:

**“Lingkungan Kerja di *Front Office Department* di The Trans Luxury Hotel Bandung”**

**B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dari penelitian ini, maka peneliti hanya akan memfokuskan pada lingkungan kerja di *Front Office Department* di The Trans Luxury Hotel Bandung. Dengan fokus yang peneliti sudah buat, maka peneliti akan mengkaji : bagaimana lingkungan teknik, lingkungan manusia dan lingkungan organisasi *Front Office Department* di The Trans Luxury Hotel Bandung.

**C. Tujuan Penelitian**

Penelitian dimaksudkan dengan tujuan sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui bagaimana lingkungan teknik *Front Office Department* di The Trans Luxury Hotel Bandung.

- b. Untuk mengetahui bagaimana lingkungan manusia *Front Office Department* di The Trans Luxury Hotel Bandung.
- c. Untuk mengetahui bagaimana lingkungan organisasi *Front Office Department* di The Trans Luxury Hotel Bandung.

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

##### 1. Secara Teoritis

###### a. Bagi akademisi

Sebagai salah satu referensi dalam mengembangkan penelitian tentang lingkungan kerja yang lebih luas.

###### b. Bagi penulis

Sebagai ilmu serta pengetahuan tambahan dan pengalaman bagi penulis, serta dapat dijadikan bahan referensi pada peneliti lain.

##### 2. Secara Praktis

Manfaat dari penelitian ini untuk The Trans Luxury Hotel Bandung adalah sebagai informasi tambahan mengenai lingkungan kerja yang ada di salah satu departemen yang sangat penting dalam keberlangsungan operasional di hotel, serta menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan untuk meningkatkan lingkungan kerja yang optimal dan memadai untuk karyawan.