

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Negara kepulauan telah menjadi salah satu panggilan untuk Indonesia, panggilan ini erat dengan negara yang memiliki kekayaan dan keindahan alam yang terletak di Asia Tenggara. Keindahan alam Indonesia tersebar begitu banyak dari barat yaitu Merauke sampai ujung timur pulau, yaitu Sabang. Hal ini yang membuat negara Indonesia memanfaatkan keindahan alamnya menjadi banyak objek destinasi pariwisata hingga membuat negara Indonesia menjadi negara pariwisata. Menjadi negara pariwisata berarti menjadikan bidang atau industri pariwisata di negara Indonesia sebagai pemasukan atau penyumbang terbesar untuk negara ini. Mantan Menteri Pariwisata Indonesia Dr. Ir. Arief Yahya, M.Sc mengatakan bahwa industri pariwisata Indonesia sudah menjadi *core* ekonomi negara ini (feb.unpad.ac.id:2018)

Pernyataan bapak Arief Yahya bukan hanya pernyataan semata, dia menjelaskan bahwa meningkatnya pemasukan devisa negara melalui industri pariwisata dengan penyumbang devisa terbesar yaitu US\$20 miliar di tahun 2019. Bertumbuhnya pariwisata di negara Indonesia, maka pemerintah dengan gerak cepat harus terus membenahi dan memperbaiki semua aspek dan jajaran yang berhubungan dengan industri ini untuk meningkatkan kualitas industri pariwisata, salah satunya adalah industri perhotelan.

Industri pariwisata tidak akan pernah lepas dan selalu berhubungan erat dengan industri perhotelan. Menurut UU No.10 tahun 2009 menjelaskan dimana pariwisata merupakan beragam macam sebuah kegiatan wisata yang secara langsung didukung dengan beragam fasilitas beserta pelayanan, dimana pelayanan semua hal tersebut disediakan oleh masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintah. Dalam penjelasan di atas, terdapat pernyataan yang menyatakan “fasilitas serta layanan”. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat dipahami, bahwa salah satu yang dibutuhkan dalam industri pariwisata adalah industri yang mendukung kepariwisataan dalam bentuk akomodasi beserta pelayanan-pelayanannya dimana industri tersebut kita kenal sebagai industri perhotelan.

Menurut Sulastiyono (2016), hotel ialah sebuah usaha menguntungkan yang menyiapkan tempat menginap, makanan dan fasilitas umum lainnya. Berdasarkan penjelasan menurut para ahli di atas, maka sudah jelas bahwa industri perhotelan merupakan sebuah bentuk usaha yang menawarkan produk (berupa kamar, makanan, minuman, dan lainnya) dan jasa (pelayanan) yang sekaligus menjadi sarana pendukung kegiatan pariwisata.

Seperti halnya dalam membuat sebuah perusahaan, pelaku usaha tersebut membutuhkan sumber daya manusia sebagai tenaga kerja yang secara keseluruhan berfungsi untuk menggerakkan dan membuat perusahaan berkembang agar tujuan perusahaan tercapai. Seperti yang dijelaskan oleh Sedarmayanti (2017) betapa pentingnya sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan atau organisasi, ini dikarenakan sumber daya manusia

merupakan keseluruhan potensi manusia yang bisa diberikan atau disumbangkan kepada kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk jasa atau barang.

Begitupula dalam menjual produk dan jasa, industri perhotelan memerlukan tenaga kerja yang profesional dan memiliki keahlian yang handal, terutama dalam bidang perhotelan itu sendiri. Keahlian dan keterampilan para sumber daya manusia (SDM) ini memegang peranan penting bagi suatu hotel karena performa kerja setiap sumber daya manusia (SDM) akan memberikan kontribusi terhadap pencapaian hasil pekerjaan pada bidang masing-masing departemen di dalam hotel dan dengan begitu performa setiap departemen tersebut akan memberikan kontribusi terhadap visi, misi, dan tujuan setiap hotel. Oleh karena itu penting para pelaku usaha perhotelan dalam perekrutan, memilih secara cermat sumber daya manusianya. Tidak hanya sampai pada perekrutannya saja, melainkan perlu diperhatikan hingga pengembangan tahap-tahap selanjutnya agar para tenaga kerja hotel lebih terampil dan profesional.

Dalam menangani dan mengelola sumber daya manusia ini, bukanlah merupakan hal yang mudah. Banyak tantangan dan rintangan yang perlu dilewati. Seperti permasalahan kinerja atau performa para tenaga kerja yang terus berubah-ubah atau tidak konsisten. Contohnya saja ketidakmampuan para tenaga kerja untuk menyesuaikan keahlian mereka dengan teknologi atau peralatan yang sudah diperbarui atau lebih modern. Contoh lainnya adalah pemberian pelatihan yang tidak sesuai atau tidak tepat dengan kebutuhan para tenaga kerja terhadap beban pekerjaan yang

mereka tangani sendiri. Oleh karena itu, diperlukan sebuah departemen tersendiri dalam menangani sumber daya manusia atau yang kita kenal sebagai *Human Resources Departement (HR)*.

Melihat banyaknya tantangan dan rintangan dalam mengelola sumber daya manusia, maka *Human Resources Departement* perlu mencermati dalam memilih tenaga kerja agar sesuai antara bidang yang mereka kuasai dengan pekerjaan yang dibutuhkan sebuah hotel. Tidak hanya itu, beban kerja yang diberikan oleh sebuah hotel perlu diperhatikan. Koesomowidjojo (2017) menjelaskan bahwa beban kerja adalah tugas-tugas yang diberikan pada tenaga kerja atau karyawan untuk diselesaikan pada waktu tertentu. Walaupun tenaga kerja yang diperkerjakan sudah sesuai dengan bidang yang dikuasai, tetapi jika beban kerja yang diberikan tidak sesuai, maka performa pekerjaan tidak akan sesuai dengan yang diharapkan hotel. Jika beban kerja yang diberikan berlebihan atau melewati batasnya, maka tenaga kerja yang diperkerjakan akan kewalahan dan mengakibatkan performa yang buruk bagi hotel. Sebaliknya, jika beban kerja yang diberikan jauh dari batasnya, maka hotel akan mengalami kerugian dikarenakan hotel tidak efektif dalam menempatkan kebutuhan tenaga kerjanya. Dalam hal ini, *Human Resources (HR)* perlu melakukan analisis beban kerja untuk dapat melihat apakah beban kerja yang diberikan sudah sesuai atau belum sesuai.

Seperti kamar yang merupakan produk utama dari sebuah hotel atau usaha akomodasi, sehingga pengelolaan dan perawatan terhadap kamar hotel sangat penting. Dalam pengelolaannya, kamar hotel berada di bawah *Housekeeping Department*. Menurut Bernadain dan Towoliu (2017)

Housekeeping adalah bagian departemen dari hotel yang memiliki tanggung jawab terhadap hal-hal yang berhubungan dengan kebersihan, kerapian, kelengkapan, keindahan, perawatan, kesehatan beserta kenyamanan di seluruh kamar tamu dan *public area*. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dilihat bahwa *Housekeeping Department* memiliki beban kerja yang besar dengan ruang lingkup yang cukup besar dalam pengelolaan dan perawatan fasilitas hotel. Oleh karena itu perlu dilakukannya analisis beban kerja terhadap *Housekeeping Department* supaya mempermudah *Human Resources department* dalam melakukan dan menentukan jumlah tenaga kerja yang diperlukan.

Namun, seiring berjalannya waktu, beban kerja terhadap sebuah perusahaan terutama hotel atau usaha akomodasi mulai mengalami perubahan. Baik itu perubahan yang diakibatkan oleh kemajuan teknologi dimana ini masih bersifat positif sekaligus negatif atau situasi dan keadaan. Seperti yang terjadi pada waktu-waktu sekarang ini, dimana pada akhir tahun 2019 tepatnya bulan November lalu, ditemukannya virus baru bernama *COVID-19*, dimana virus ini menyerang pernapasan dan dapat mengakibatkan kematian akibat komplikasi penyakit. Tidak lama setelah itu, pada awal bulan Maret, Indonesia menemukan kasus positif *COVID-19* untuk pertama kalinya lalu diikuti dengan pernyataan *World Health Organization* (WHO) yang menyatakan bahwa *COVID-19* ditetapkan sebagai *pandemic* akibat penyebarannya yang eksponensial secara global. Dimulainya *pandemic COVID-19* ini mengakibatkan banyak kerugian terhadap dunia atau secara global. Sektor ekonomi merupakan salah satu

sektor yang mengalami kerugian tersebut. Bagaimana tidak, virus yang menyerang pernapasan tersebut membuat pemerintah di sejumlah negara mau tidak mau mengambil kebijakan untuk memberlakukan karantina atau *lockdown* demi mengurangi dan menghentikan penularan virus. Di Indonesia sendiri, pemerintah pusat memberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang menyerupai *lockdown*.

PSBB atau *lockdown* yang dilakukan oleh banyak negara di dunia membuat banyak aktivitas manusia menjadi terhenti dan berubahnya gaya hidup manusia. Selain karena PSBB, faktor kesehatan membuat banyak orang enggan melakukan aktivitas di luar karena takut tertular. Akibatnya sejumlah perusahaan kehilangan banyak konsumen atau pemasukan. Hal ini yang membuat terjadinya Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) atau pemberlakuan cuti tanpa dibayar (*unpaid leave*) secara masal di berbagai perusahaan.

Gambar 1

Angka PHK di Indonesia, 2014-2020



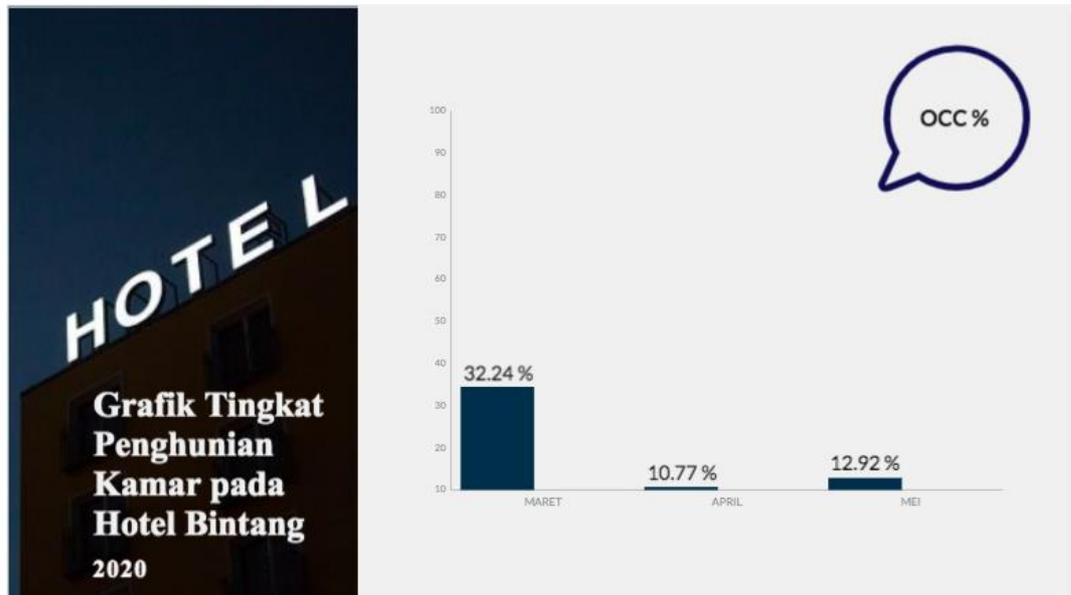
Sumber : www.lokadata.beritagar.id

Berdasarkan data di atas, dapat dilihat bahwa angka PHK di Indonesia sempat mengalami penurunan dari tahun 2014 hingga tahun 2019. Namun, pada tahun 2020 terjadi peningkatan PHK yang melonjak drastis akibat terjadinya *pandemic COVID-19*. Dikutip dari kementerian berdasarkan survei yang dilakukan bekerja sama dengan INDEF, dimana perusahaan yang terdampak terbesar yaitu penyediaan akomodasi, makan, dan minum, *real estate*, dan konstruksi.

Usaha akomodasi atau industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang mengalami dampak terburuk akibat *pandemic COVID-19*. Ditutupnya penerbangan internasional hingga nasional, ditambah dengan pemberlakuan PSBB membuat terjadinya penurunan hingga mati totalnya pariwisata di seluruh dunia. Hal ini berdampak secara langsung terhadap industri perhotelan yang mau tidak mau menutup hotel dan merumahkan para tenaga kerjanya.

Gambar 2

Grafik Tingkat Penghunian Kamar pada Hotel Bintang di Jawa Barat Tahun 2020

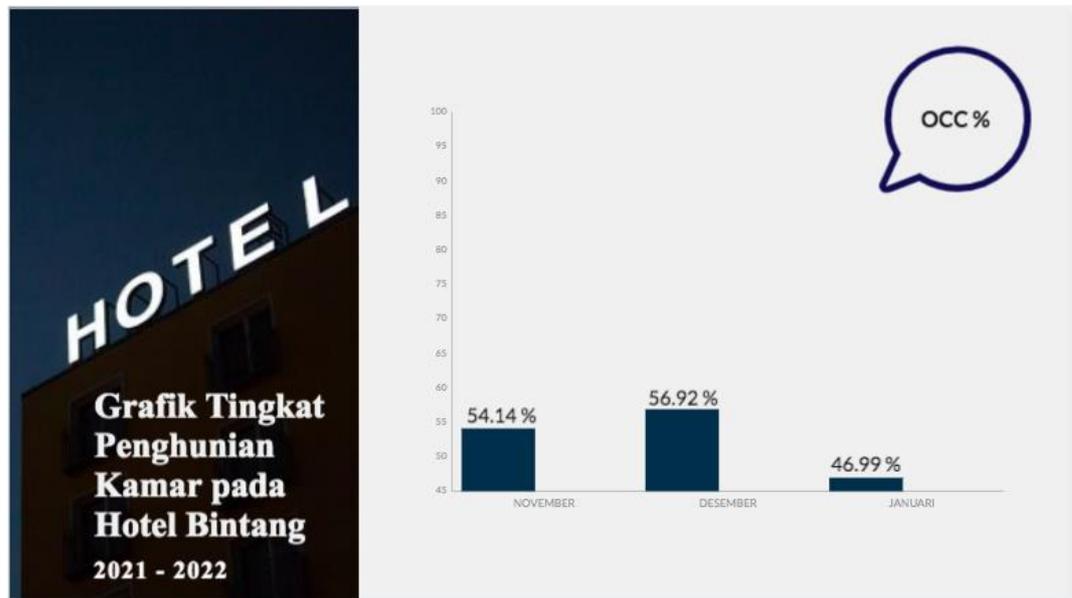


Sumber : www.bps.go.id

Berdasarkan data tingkat penghunian kamar pada hotel di atas, industri perhotelan mengalami penurunan akibat *pandemic COVID-19*. Penurunan ini dimulai dari awal masuknya virus *COVID-19* ke Indonesia diikuti dengan pernyataan *pandemic COVID-19* oleh WHO pada bulan Maret. Wilayah-wilayah yang memiliki pemasukan utama melalui sektor pariwisata, sangat merasakan dampak akibat *COVID-19*. Contohnya saja Bali yang dimana wilayah tersebut sangat bergantung dengan kepariwisataannya.

Gambar 3

Grafik Tingkat Penghunian Kamar pada Hotel Bintang di Jawa Barat



Tahun 2021-2022

Sumber : www.bps.go.id

Seiring berjalannya waktu, industri perhotelan beserta sektor pariwisata kembali bangkit. Ini dapat dilihat melalui data di atas, dimana terjadi peningkatan penghunian kamar pada hotel. Dengan meningkatnya tingkat penghunian kamar pada hotel, maka aktivitas industri perhotelan kembali meningkat. Hotel yang sebelumnya ditutup mulai kembali buka dan menerima tamu, sehingga tenaga kerja mulai kembali dibutuhkan.

Namun, keadaan dan situasi pasca *COVID-19* atau *new normal* ini dapat dikatakan belum stabil. Dimana industri perhotelan masih dalam tahap *recovery* baik itu secara *financial* dan *operational*. Dalam hal ini, *Human Resources department* perlu melakukan analisis beban kerja dalam melakukan perekrutan kembali agar alokasi dana untuk tenaga kerja dapat dimaksimalkan dan perekrutan tenaga kerja sesuai dengan kebutuhannya.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis berniat untuk melakukan penelitian terhadap analisis beban kerja di *Housekeeping Department* pada Blackbird Hotel Bandung, dimana tingkat penghunian kamar pada hotel tersebut saat *pandemic COVID-19* akan memengaruhi beban kerja *Housekeeping Department*.

Blackbird Hotel Bandung merupakan hotel berbintang 3 yang berlokasi di Jln. Terusan Sersan Bajuri No.9 Kelurahan Cihideung, Kecamatan Parongpong, Kabupateng Bandung Barat, Jawa Barat 40559. Hotel ini memiliki total 33 kamar dengan 6 tipe kamar yang berbeda-beda yaitu 20 kamar *medium*, 3 kamar *medium balcony*, 4 kamar *medium bathtub*, 2 kamar *large*, 3 kamar *drum*, dan 1 *residence*. Adapun total jumlah *staff housekeeping* yaitu sebanyak 6 orang di saat keadaan normal atau sebelum terjadinya *pandemic COVID-19*.

Terjadinya *pandemic COVID-19* di awal tahun 2020 membuat penurunan tingkat hunian kamar secara drastis. Akibatnya, terjadi pemberhentian pekerja, dimana pada *Housekeeping Department* sebelumnya terdapat 6 staf di waktu sebelum *pandemic* dan setelah *pandemic* menjadi 3-4 staf. Lalu, terdapat juga perubahan beban kerja, beserta penyesuaian lainnya. Tingkat hunian kamar Blackbird Hotel Bandung pada tahun 2019 tercatat 49.9%, namun pada awal tahun 2020 ketika *COVID-19* masuk ke Indonesia, tingkat hunian kamar mengalami penurunan sehingga di tahun tersebut tercatat sebesar 33%. Tahun 2021 tingkat hunian kamar mengalami kenaikan ketika terjadinya pelonggaran pembatasan sosial berskala besar (PSBB) sehingga pada tahun tersebut

tercatat sebesar 52.9%. Perubahan tingkat hunian ini yang membuat beban kerja pada *Housekeeping Department* mengalami penyesuaian.

Berdasarkan fenomena tersebut maka penulis menjadikan fenomena ini menjadi dasar dari judul proyek akhir : “**ANALISIS BEBAN KERJA SUMBER DAYA MANUSIA PADA *HOUSEKEEPING DEPARTMENT* DI *BLACKBIRD HOTEL* SELAMA ERA *PANDEMIC COVID-19*”**

B. Fokus Penelitian

1. Beban kerja di dalam *Housekeeping Department* pada *Blackbird Hotel* Bandung.

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui beban kerja sumber daya manusia di *Housekeeping Department* pada *Blackbird Hotel* Bandung selama era *pandemic COVID-19*.

2. Untuk mengetahui praktik implementasi beban kerja *Housekeeping Department* pada *Blackbird Hotel* Bandung selama era *pandemic COVID-19*.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan bahan pembelajaran dan menambah wawasan para pembaca atau peneliti selanjutnya mengenai analisis beban kerja.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan efektifitas dalam penempatan tenaga kerja yang sesuai dengan beban kerja pada *Houskeeping department Blackbird Hotel*.