

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Negara Indonesia merupakan Negara yang memiliki berbagai keragaman kekayaan alam dan budaya yang indah. Berdasarkan data dari Wikipedia Indonesia, dengan memiliki 17.508 pulau yang memiliki kombinasi iklim tropis yang berbeda pada setiap pulauanya, Negara Indonesia menjadi salah satu destinasi pilihan yang dituju dalam kegiatan pariwisata bagi wisatawan dari mancanegara. Pada tahun 2016, jumlah wisatawan mancanegara terhitung sebanyak 11.525.963 juta lebih atau tumbuh sebesar 10,79% dibandingkan tahun sebelumnya.

UNWTO (*United Nations World Tourism Organization*) mendefinisikan pariwisata adalah sebuah peristiwa pada unsur sosial, budaya, dan juga ekonomi yang membutuhkan adanya perpindahan tempat, berupa perpindahan negara atau perpindahan wilayah selain tempat tinggal dan tempat kerja. Pariwisata merupakan kegiatan perpindahan individu dalam waktu yang sementara, yang memiliki tujuan ke sebuah tempat yang bukan merupakan tempat tinggal atau tempat individu tersebut bekerja (Pitana *et al.*, 2005). Sementara itu, *hospitality* didefinisikan sebagai aktivitas atau perlakuan yang tidak hanya sekedar pelayanan, namun sebuah wujud penyambutan tamu dengan ramah, membentuk lingkungan yang kondusif dan nyaman, memenuhi apa yang dibutuhkan oleh tamu, dan menciptakan suasana yang tenang (Dahmer, 2008).

Hospitality memiliki kaitan yang erat dengan pariwisata, di mana salah satu industri yang terdapat di dalam ruang lingkup pariwisata adalah industri perhotelan. Industri pariwisata tentunya tidak dapat berdiri sendiri, dibutuhkan industri yang dapat menunjang akomodasi dan pelayanan lain yang dapat mendukung kegiatan pariwisata, di mana industri tersebut adalah industri perhotelan.

Hotel merupakan bagian yang esensial dari usaha pariwisata, hotel didefinisikan sebagai tempat wisatawan untuk dapat menggunakan jasa akomodasi yang dapat diperoleh dengan cara membayar untuk periode tertentu (Bagyono & Sambodo, 2006). Sulastyono (2018) memperkuat definisi tersebut dengan teorinya bahwa hotel merupakan usaha yang bergerak dalam penyediaan akomodasi yang menyediakan tempat menginap, restoran, dan fasilitas lainnya. Dari kedua pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa industri perhotelan adalah suatu industri yang menyediakan produk berupa barang dan jasa, dan juga mendukung berjalannya kegiatan pariwisata sebagai industri yang menyediakan akomodasi untuk para pelaku wisata.

Selayaknya suatu badan usaha pada umumnya, tentunya membutuhkan adanya Sumber Daya Manusia (selanjutnya disebut SDM), yang memiliki peran sebagai penggerak seluruh aspek badan usaha dan menjadi penentu berkembangnya perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan. SDM sangat penting keberadaannya dalam sebuah organisasi atau perusahaan, dikarenakan SDM menggerakkan seluruh aspek perusahaan dan memiliki potensi yang besar dalam berkontribusi terhadap kebutuhan masyarakat, baik dalam menghasilkan barang, maupun jasa (Sedarmayanti, 2017). Begitu juga di

industri perhotelan, SDM sangat penting keberadaannya karena hanya SDM yang bisa menggerakkan operasional, memberi keramah tamahan pada tamu, dan memberi pelayanan yang lebih dari sekedar apa yang tamu harapkan.

Industri perhotelan membutuhkan SDM bermutu tinggi dalam menjual barang dan jasa yang ditawarkan, yang tentunya menguasai ruang lingkup perhotelan dan ahli pada bidang tersebut. Pemahaman dari SDM itu sendiri merupakan hal yang krusial dalam industri perhotelan, dikarenakan kinerja dari SDM tersebut akan berkontribusi besar terhadap hasil akhir yang merupakan gabungan dari hasil setiap departemen yang ada dalam hotel tersebut. Dalam hal perekrutan SDM, dibutuhkan ketelitian dalam setiap prosesnya, namun tidak hanya terbatas pada tahap rekrutmen, melainkan aktivitas setelah rekrutmen seperti pelatihan dan pengembangan keterampilan SDM.

SDM terpilih kemudian akan dikelola dengan baik, yang tentunya pengelolaan SDM adalah hal yang cukup kompleks. Tidak menutup kemungkinan akan timbul sebuah hambatan yang harus ditanggulangi terlebih dahulu, contohnya seperti kinerja dari SDM itu sendiri yang kurang konsisten, SDM tidak mampu menggunakan alat bantu pekerjaannya, hingga SDM tidak mampu memahami pelatihan yang diberikan. Maka dari itu, dibentuklah sebuah departemen khusus untuk menangani SDM dalam sebuah organisasi hotel, yang disebut sebagai *Human Resources Department* (selanjutnya disebut HRD).

Dengan banyaknya faktor yang harus dipertimbangkan dalam pengelolaan SDM, membuat pengelolaan SDM menjadi suatu hal yang sifatnya kompleks. HRD memiliki tugas untuk mengobservasi individu yang melamar sebelum dapat direkrut dan menjadi bagian dari perusahaan, di mana latar

belakang dan bidang yang dikuasai oleh pelamar tersebut merupakan poin penting yang perlu difokuskan oleh HRD dalam merekrut tenaga kerja baru. Tidak hanya terbatas pada tahap rekrutmen dan pelatihan saja, perihal penentuan *job description* dan beban kerja yang akan dibebankan juga harus dipertimbangkan dengan bijak.

Beban kerja didefinisikan sebagai kumpulan tugas yang dibebankan pada tenaga kerja agar dapat dituntaskan dalam kurun waktu yang spesifik (Koesomowidjojo, 2017). Meskipun tenaga kerja yang direkrut merupakan tenaga kerja yang kompeten, namun tidak menutup kemungkinan kinerja yang ditunjukkan tidak sesuai dengan harapan atau kompetensi yang dimilikinya, di mana hal tersebut bisa terjadi jika beban kerja yang dibebankan tidak sepadan dengan kapasitas tenaga kerja. Beban kerja yang secara berlebihan dibebankan hanya akan menyebabkan ketidak stabilan kinerja dari para tenaga kerja, di sisi lain jika beban kerja terlalu sedikit, maka perusahaan akan mengalami kerugian karena beban kerja yang dibebankan terlalu sedikit dengan kuantitas tenaga kerja yang dimiliki oleh perusahaan tersebut. Oleh karena itu, dibutuhkan konsiderasi yang bijak dan realistis dari pihak HRD dalam penentuan beban kerja yang akan diberikan, dengan cara melakukan penelitian dengan mencari setiap faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja agar dapat mengetahui apakah beban kerja yang hendak dibebankan telah sesuai.

Pertimbangan atas beban kerja merupakan hal yang krusial, khususnya untuk bagian operasional, dikarenakan pada sebuah hotel, pada umumnya bagian operasional bekerja secara terus menerus seiring dengan tingkat hunian pada hotel tersebut, jika hotel tersebut sedang memiliki tingkat hunian yang

tinggi, maka pekerjaan yang harus dilakukan oleh bagian operasional akan menjadi semakin banyak, seperti menangani tamu *check-in* dan *check-out* untuk bagian resepsionis, mengantarkan hidangan tamu untuk bagian pelayanan restoran, dan juga membersihkan kamar dan area umum untuk bagian tata graha. Terdapat banyak faktor yang dapat dijadikan suatu landasan dalam penentuan beban kerja, faktor-faktor yang dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam penentuan beban kerja tersebut adalah seperti faktor internal dan eksternal. Faktor internal berasal dari dalam diri individu, dimana reaksi dari individu atas pekerjaan yang dibebankan adalah faktor utama yang menjadi dasar internal. Sebaliknya, faktor eksternal berasal bukan dari dalam diri individu tersebut melainkan dari luar seperti lingkungan kerja.

Kamar adalah produk utama suatu hotel atau penginapan, menjadikan perawatan dan pengelolaan atas kamar merupakan hal yang menjadi prioritas dalam sebuah hotel, di mana departemen tata graha merupakan departemen yang bertanggung jawab atas kebersihan kamar dan setiap area hotel. Departemen tata graha merupakan departemen pada sebuah hotel yang bertanggung jawab terhadap hal-hal yang memiliki kaitan erat dengan kebersihan, kenyamanan, keindahan, kelengkapan, kerapian, kesehatan, serta perawatan pada seluruh kamar dan area umum (Polli & Towoliu, 2018) Sebagai departemen yang bertanggung jawab atas kebersihan kamar, tentunya departemen tata graha memiliki beban kerja yang besar dengan cakupan yang besar terhadap keteraturan fasilitas hotel, khususnya pada area umum. Analisis beban kerja pada departemen tata graha perlu dilakukan dengan teliti agar HRD

dapat memastikan kembali kuantitas tenaga kerja yang dibutuhkan dan juga beban kerja setiap individunya.

Mengacu pada pemaparan fenomena tersebut, peneliti hendak melanjutkan penelitian terkait analisis beban kerja pada departemen tata graha di Zest Hotel Bandung. Zest Hotel Bandung adalah hotel *budget* bintang g 3 di Kota Bandung, yang berlokasi di wilayah Sukajadi, yang berada di bawah manajemen Swiss-Belhotel, yang merupakan bagian dari jaringan hotel internasional Swiss-Belhotel International. Zest Hotel Bandung merupakan properti Zest Hotel ke-5 di Indonesia, yang berdiri sejak tahun 2015, yang sekarang telah berdiri selama 7 tahun. Selama 4 tahun, Zest Hotel Bandung beroperasi secara normal, namun sejak 3 tahun terakhir, seiring dengan wabah COVID-19 melanda dunia dan menimbulkan pandemi, operasional Zest Hotel Bandung dengan terpaksa harus dilakukan penyesuaian, baik penyesuaian yang didasari oleh *budget*, maupun penyesuaian yang didasari dengan kebijakan Pemerintah sebagai wujud preventif penyebaran wabah COVID-19. Penyesuaian yang dilakukan cukup beragam dan tidak hanya terbatas pada fasilitas saja, melainkan pada jumlah karyawan demikian, khususnya pada departemen tata graha yang banyak mengalami penyesuaian kuantitas karyawan dan penyesuaian beban kerja yang diberikan.

Mengacu pada penyesuaian yang dilakukan oleh manajemen Zest Hotel Bandung terhadap bagian operasional, khususnya penyesuaian kuantitas karyawan dan beban kerja pada departemen tata graha, peneliti akan melanjutkan penelitian Proyek Akhir ini dengan judul “ **FAKTOR-FAKTOR**

YANG MEMPENGARUHI BEBAN KERJA PADA DEPARTEMEN TATA GRAHA DI ZEST HOTEL BANDUNG ”.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian diperuntukkan agar cakupan pembahasan tidak keluar dari konteks yang hendak dibicarakan oleh peneliti. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan oleh peneliti, maka fokus penelitian pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana faktor internal mempengaruhi beban kerja departemen tata graha di Zest Hotel Bandung?
2. Bagaimana faktor eksternal mempengaruhi beban kerja departemen tata graha di Zest Hotel Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan variabel yang hendak diteliti, sejalan dengan fokus penelitian yang telah ditetapkan, tujuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis faktor internal yang mempengaruhi beban kerja departemen tata graha di Zest Hotel Bandung.
2. Menganalisis faktor eksternal yang mempengaruhi beban kerja departemen tata graha di Zest Hotel Bandung.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang peneliti harapkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk meneliti terkait analisis beban kerja di Zest Hotel Bandung.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini menjadi wadah peneliti untuk memaparkan pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan, khususnya pada bidang SDM.

- b. Bagi Industri

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi manajemen Zest Hotel Bandung dalam melakukan penyesuaian terhadap beban kerja pada departemen apapun, tidak hanya terbatas pada departemen tata graha saja.

- c. Bagi Pembaca

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam melakukan penelitian terkait faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja di kemudian hari

