

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Industri perhotelan atau *Hospitality Industry* ialah industri yang menyediakan jasa pelayanan kamar, *food and beverage*, serta jasa lainnya kepada tamu baik menginap atau tidak yang dikelola secara komersil. Menurut Damayanti et al. (2021) di dalam bukunya, mereka mengutip pengertian dari buku *Principles Of Hotel Front Office Operation* bahwa industri perhotelan merupakan kumpulan bisnis yang menyediakan akomodasi, makanan dan minuman kepada orang-orang saat bepergian. Industri perhotelan melayani wisatawan yang jauh dari tempat tinggalnya, baik untuk perjalanan jauh maupun dekat. Usaha penginapan atau akomodasi merupakan salah satu fasilitas utama pariwisata yang memegang peranan penting bagi wisatawan yang melakukan perjalanan, dengan kata lain merupakan tempat tinggal sementara untuk mereka berupa hotel, *resort*, *apartment* dan sebagainya. Menurut Hermawan et al. (2018), akomodasi adalah bagian penting dalam unsur pariwisata karena merupakan bagian dari konsep 3A, yaitu *Attraction* (Daya Tarik), *Accessibilities* (Aksesibilitas), dan *Amenities* (Fasilitas). Akomodasi merupakan sebuah fasilitas atau produk yang di mana dapat sangat menunjang pariwisata secara keseluruhan. Angka usaha akomodasi kian berkembang dari tahun ke tahun mengikuti perkembangan angka wisatawan, berikut merupakan rekapitulasi perkembangan usaha akomodasi tahun 2010 hingga tahun 2022.

**TABEL 1**  
**PERKEMBANGAN USAHA AKOMODASI TAHUN 2010-2022**

Jumlah Usaha Akomodasi		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021	2022
<b>TOTAL</b>		<b>14.587</b>	<b>15.283</b>	<b>15.998</b>	<b>16.685</b>	<b>17.484</b>	<b>18.353</b>	<b>18.829</b>	<b>28.230</b>	<b>29.243</b>	<b>30.823</b>	<b>27.607</b>	<b>29.742</b>
Klasifikasi Akomodasi	<b>Hotel Bintang</b>	<b>1.306</b>	<b>1.489</b>	<b>1.623</b>	<b>1.778</b>	<b>1.996</b>	<b>2.197</b>	<b>2.387</b>	<b>3.314</b>	<b>3.516</b>	<b>3.644</b>	<b>3.521</b>	<b>3.763</b>
	Bintang 5	118	129	138	155	160	172	183	210	225	234	220	244
	Bintang 4	232	252	297	335	376	422	453	682	724	776	762	752
	Bintang 3	363	457	509	554	668	739	839	1.302	1.373	1.442	1.409	1.443
	Bintang 2	267	290	333	374	437	496	528	745	802	808	760	765
	Bintang 1	326	361	346	360	355	368	384	375	392	384	370	559
	<b>Akomodasi Non Bintang</b>	<b>13.281</b>	<b>13.794</b>	<b>14.375</b>	<b>14.907</b>	<b>15.488</b>	<b>16.156</b>	<b>16.442</b>	<b>24.916</b>	<b>25.727</b>	<b>27.179</b>	<b>24.086</b>	<b>25.979</b>
	Hotel Melati	8.239	8.433	8.466	8.941	9.724	10.387	10.149	11.981	12.246	12.479	11.785	12.970
	Penginapan remaja	374	406	436	359	489	425	599					
	Pondok wisata	2.196	2.374	3.310	3.199	2.800	2.910	2.940					
Villa			Data tidak tersedia			1.117	1.131	1.204	12.935	13.481	14.700	12.301	13.009
Jasa akomodasi lainnya	2.472	2.581	2.163	2.408	1.358	1.303	1.550						

Sumber: BPS, Statistik Hotel dan Akomodasi Lainnya di Indonesia 2010-2022  
Data Statistik Hotel dan Akomodasi Lainnya di Indonesia 2017 tidak tersedia

Sumber: Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2023

Dengan berkembangnya angka usaha akomodasi berdasarkan data di atas, perlu kita ketahui di mana tingkat kebutuhan sumber daya manusia atau tenaga kerja juga ikut berkembang seiring dengan bertambahnya lapangan pekerjaan. Di balik berjalannya sebuah usaha akomodasi, tidak hanya terdapat tim operasional yang menjalankan tugasnya dengan baik tetapi juga terdapat manajemen yang mengatur baik dari segi sumber daya manusia, finansial, *sales and marketing*, dan lainnya.

Manajemen sumber daya manusia adalah salah satu unsur manajemen yang dapat menunjang kelancaran suatu hotel. Manajemen sumber daya manusia bertugas untuk merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan, mengawasi, pengadaan, mengembangkan, memberikan kompensasi, pengintegrasian, memelihara, serta pelepasan sumber daya manusia supaya tujuan dari tiap individu, organisasi maupun masyarakat dapat tercapai (Yuliani, 2023). Sumber Daya Manusia (SDM) atau lebih sering disebut *Human Resources* (HR) merupakan bagian fundamental dari sebuah perusahaan, karena HR berperan penting untuk membangun SDM yang

berkualitas sehingga mampu mencapai visi dan misi yang ditetapkan perusahaan. HR memiliki fungsi untuk mengatur segala sesuatu yang berhubungan dengan tenaga kerja, yakni melakukan perencanaan kebutuhan, pengadaan, pengembangan serta pemeliharaan SDM. HR memiliki beragam tugas, dimulai dari proses rekrutmen karyawan, pelatihan karyawan, merekap presensi karyawan, pengelolaan kebijakan perusahaan seperti tunjangan kesehatan, *benefit* karyawan, penggajian, dan lain sebagainya.

Merekap presensi atau absensi karyawan merupakan salah satu pekerjaan yang dilakukan secara rutin setiap hari, mingguan atau bulanan oleh departemen *Human Resources*. Menurut Simonna (2009, dalam Lisnawati, 2018:22), absensi merupakan catatan kehadiran karyawan di tempat kerja, ini merupakan bagian dari laporan kegiatan perusahaan yang berisi data waktu dan kehadiran karyawan yang disusun sedemikian rupa agar mudah dicari dan digunakan bila diperlukan oleh pemangku kepentingan di dalam perusahaan. Biasanya rekapitulasi absen ini kemudian akan menjadi indikator penilaian kinerja dari seorang karyawan serta untuk perhitungan penggajian.

Menurut Mangkunegara (2013, dalam Basori et al., 2017), kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Indikator kinerja karyawan terbagi menjadi ke dalam enam poin berdasarkan teori Sedarmayanti (2009, dalam Basori et al., 2017) yakni kualitas hasil kerja, ketepatan waktu, inisiatif penyelesaian tugas kerja, kemampuan, kepuasan, dan komunikasi. Dalam manajemen sumber daya manusia, kompetensi berperan sebagai yang sifatnya umum

dalam mengintegrasikan praktik sebagai cara mencapai tujuan organisasi seperti misalnya memaksimalkan kinerja SDM dan selanjutnya kinerja organisasi (Wood & Payne, 1998; dalam Dharmanegara, 2019). Wibowo (2014, dalam Basori et al., 2017) kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Berkaitan dengan penjelasan sebelumnya, catatan kehadiran karyawan atau absensi juga meliputi ketepatan waktu. Tepat waktu merupakan salah satu contoh sikap kerja atau *attitude* yang termasuk ke dalam salah satu kompetensi karyawan. Di mana Moeheriono (2012, dalam Dharmanegara, 2019) menyatakan bahwa kompetensi inti yang dimiliki pada setiap individu terdiri atas pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan sikap (*attitude*).

Di era yang semakin maju ini, teknologi semakin menjamur yang di mana dapat dimanfaatkan untuk memudahkan manusia dalam melakukan sebuah pekerjaan. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi yang dapat diterapkan pada departemen *Human Resources* ialah proses absensi yang menggunakan sistem, dengan adanya sistem ini pun bertujuan agar waktu kehadiran karyawan dapat lebih terpantau. McLeod (2001, dalam Suwatno dan Priansa, 2022:330), sistem merupakan kumpulan elemen yang bekerja bersama secara terpadu dengan tujuan yang serupa untuk mencapai suatu target. McLeod juga menyatakan bahwa informasi ialah data yang diolah atau data yang bermakna. Sistem informasi manajemen sumber daya manusia bertujuan untuk merancang format data-data terkait karyawan serta mengelola sistem

untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan dan melaporkan informasi terkait karyawan. Informasi yang dimaksud ialah meliputi data karyawan, riwayat pendidikan, data keluarga, kehadiran, penghargaan, pelatihan dan sebagainya. Tujuannya adalah untuk mengelola informasi terkait perencanaan kebutuhan karyawan, pembinaan dan pengembangan karier, penilaian kinerja, kesejahteraan karyawan, dan pemberhentian/pensiun karyawan (Suwatno dan Priansa, 2022).

Sistem informasi sumber daya manusia menyediakan sarana untuk mengumpulkan, merangkum, dan menganalisis data yang berkaitan erat dengan manajemen SDM serta perencanaan karyawan. Berdasarkan pembahasan sebelumnya, peningkatan usaha akomodasi berdampak kepada peningkatan kebutuhan tenaga kerja yang di mana berarti suatu perusahaan perlu merencanakan penambahan karyawan baik secara tetap maupun tidak tetap. Terjadinya peningkatan usaha akomodasi mengindikasikan terjadinya kenaikan angka *demand* di mana selain bertambahnya usaha akomodasi baru maka usaha akomodasi yang sudah berdiri lebih lama pun akan terdampak sehingga terjadinya peningkatan *occupancy* yang signifikan terutama apabila ketika *event-event* tertentu. Di *hospitality industry*, terutama hotel apabila *occupancy* telah menyentuh persentase tertentu maka diperlukan *casual worker* atau tenaga kerja paruh waktu yang hanya dipanggil ketika waktu tertentu saja.

Membahas mengenai *casual worker*, menurut Undang-undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, perjanjian kerja terbagi menjadi dua bentuk yaitu PKWT (Perjanjian Kerja Waktu Tertentu) dan PKWTT (Perjanjian Kerja Waktu Tidak Tertentu). Namun selain itu terdapat pula

PKHL (Perjanjian Kerja Harian Lepas) yang merupakan pekerja pada suatu perusahaan yang melakukan pekerjaan tertentu yang jadwal dan kontinuitasnya tidak tetap, di mana upah diterima berdasarkan kehadiran harian, ketentuan mengenai PKHL ini telah diatur dalam Pasal 10 ayat (1) PP 35/2021. PKHL hanya dapat dipekerjakan kurang dari 21 hari dalam satu bulan (Munawaroh, 2023). Dalam hal ini, *casual worker* yang dimaksud sebelumnya ialah termasuk ke dalam PKHL karena bekerja selama kurang dari 21 hari dalam satu bulan.

Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung adalah hotel berbintang empat di Bandung yang berlokasi di jalan Cihampelas No. 211-217. Hotel ini memiliki total kamar sebanyak 364 kamar yang terbagi menjadi dua gedung. Dengan jumlah kamar yang tergolong sangat banyak ini, Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung seringkali memanggil *casual worker* untuk membantu kelancaran operasional. Berikut merupakan jumlah *casual worker* di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung pada bulan Desember 2023 hingga Februari 2024.

**TABEL 2**  
**JUMLAH SHIFT CASUAL WORKER DESEMBER 2023-FEBRUARI 2024**

DEPARTMENT/WEEK	Engineering	Food & Beverage Product	Food & Beverage Service	Front Office	Housekeeping	Human Resources	Sport & Recreation	Total Shift Casual Worker in A Week
DECEMBER WEEK 1	21	70	219	58	229	14	14	625
DECEMBER WEEK 2	20	48	183	85	213	19	22	590
DECEMBER WEEK 3	20	69	176	104	228	18	48	663
DECEMBER WEEK 4	15	61	200	139	290	16	52	773
JANUARY WEEK 1	17	43	168	121	256	16	49	670
JANUARY WEEK 2	13	26	103	25	178	12	27	384
JANUARY WEEK 3	12	65	143	33	208	7	25	493
JANUARY WEEK 4	18	68	130	18	228	3	27	492
FEBRUARY WEEK 1	10	57	64	22	195	7	28	383
FEBRUARY WEEK 2	15	74	96	72	222	4	32	515
FEBRUARY WEEK 3	14	31	55	33	126	0	22	281
FEBRUARY WEEK 4	11	80	126	58	188	1	24	488
<b>TOTAL</b>	<b>186</b>	<b>692</b>	<b>1663</b>	<b>768</b>	<b>2561</b>	<b>117</b>	<b>370</b>	

Sumber: Data Olahan Penulis, 2024

Absensi di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung terbagi ke dalam dua kelompok, yakni absensi manual yaitu tanda tangan menggunakan pena dan absensi non manual yaitu menggunakan sistem terkomputerisasi seperti *face recognition* dan *barcode*. *Face recognition* digunakan untuk PKWT, DW, SHA dan *Trainee*, sedangkan *barcode* digunakan untuk *casual worker*. *Barcode* yang dimaksud ialah *Quick Response Code* atau lebih dikenal *QR Code*, yaitu *barcode* berbentuk dua dimensi yang mengandung sebuah informasi.

Berdasarkan hasil observasi yang telah penulis lakukan secara mandiri ke lima belas hotel dengan kelas berbintang empat dan lima yang ada di kota Bandung, Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung merupakan satu-satunya hotel yang menggunakan sistem absensi *QR Code* terutama untuk *casual worker*. Empat belas hotel lainnya rata-rata masih menggunakan sistem absensi manual (tanda tangan), *amano card*, *finger print*, dan *face recognition*.

Penggunaan *QR Code* sebagai sistem absensi ini telah dilakukan oleh Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung semenjak tahun 2023, hal ini diterapkan karena sistem pembayaran upah *casual worker* yang dilakukan secara mingguan membuat manajemen hotel melakukan inovasi berupa penggunaan *QR Code* yang hanya dikhususkan untuk *casual worker* agar mempermudah rekapitulasi absensi untuk penggajian. Selain itu, berdasarkan hasil rekapitulasi absensi tersebut secara tidak langsung pihak manajemen juga dapat menilai kinerja *casual worker* dari segi *attitude* yang telah dijelaskan pada paragraf sebelumnya yaitu ketepatan waktu. Sistem absensi *QR Code* ini merupakan sistem yang dibuat sendiri oleh Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung, maka

dari itu penulis berencana untuk meneliti atau mempelajari lebih jauh mengenai sistem absensi *QR Code* tersebut dengan judul penelitian “**Penggunaan *QR Code* dalam Sistem Absensi Bagi *Casual Worker* di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung**”.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan pembahasan pada Latar Belakang dari penelitian yang akan dilakukan, penggunaan *QR Code* dalam sistem absensi akan difokuskan penelitiannya ke dalam beberapa pertanyaan berikut:

1. Bagaimana cara penggunaan sistem absensi *QR Code* dalam fungsi perencanaan SDM atau *casual worker* di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung?
2. Bagaimana cara penggunaan sistem absensi *QR Code* dalam fungsi pengendalian SDM atau *casual worker* di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung?
3. Apakah penggunaan *QR Code* dalam sistem absensi bagi *casual worker* di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung menjadi lebih efisien?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Mengkaji cara penggunaan sistem absensi *QR Code* dalam fungsi perencanaan SDM atau *casual worker* di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung.



2. Mengkaji cara penggunaan sistem absensi *QR Code* dalam fungsi pengendalian SDM atau *casual worker* di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung.
3. Untuk mengetahui efisiensi dari penggunaan *QR Code* dalam sistem absensi di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung.

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

Penulis berharap penelitian ini mampu memberikan manfaat untuk para pihak yang membutuhkan baik secara teoritis maupun praktis, manfaatnya ialah sebagai berikut:

##### **A. Manfaat Teoritis:**

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan pemahaman dan pengetahuan tentang sistem operasi dari sistem absensi *QR Code*, serta memberikan kontribusi bagi pengembangan teori sistem absensi SDM.

##### **B. Manfaat Praktis:**

Hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai evaluasi bagi pihak Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung untuk penyempurnaan sistem absensi berbasis *QR Code* yang mereka kelola secara mandiri. Penelitian ini juga diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan di bangku perkuliahan.