

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan pariwisata membuka banyak lapangan pekerjaan dan memberikan dampak positif bagi ekonomi masyarakat Indonesia (Zainal, 2022). Dengan terbukanya lapangan pekerjaan, secara tidak langsung kebutuhan akan sumber daya manusia bidang pariwisata pun meningkat. Dalam rencana strategis Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif / Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tahun 2020-2024, menargetkan untuk meningkatkan pengembangan sumber daya manusia bidang pariwisata supaya dapat menunjang keberlangsungan sektor pariwisata (www.kemenparekraf.go.id, 2020). Banyaknya usaha akomodasi yang berdiri di Indonesia beriringan dengan dibutuhkannya sumber daya manusia dengan kualitas unggul untuk memajukan sektor pariwisata dan mampu bersaing secara global.

Menurut Haryono (2016), manusia yang dapat memberikan pelayanan dari hati dengan tulus merupakan hal penting untuk bertahan di bisnis perhotelan. Banyaknya hotel yang muncul saat ini menimbulkan persaingan ketat akan perkembangan fasilitas berbasis teknologi dan kemewahan yang ada. Namun, kemewahan dan kecanggihan tersebut dapat tergantikan seiring

berjalannya waktu. Yang dapat hotel pertahankan adalah pelayanan prima sebagai kunci dalam bersaing dengan hotel lainnya. Pelayanan prima yang diberikan para pekerja kepada tamu merupakan “roh” dari sebuah hotel.

Pelayanan berkaitan erat dengan sumber daya manusia. Menurut Sedarmayanti (2017, dalam Amalia, 2017:8), sumber daya manusia adalah manusia yang tergabung dalam suatu perusahaan dan berusaha untuk mencapai tujuan perusahaan. Manusia merupakan aset yang dapat digunakan oleh perusahaan. Kontribusi para pekerja sebagai motor penggerak dalam menjalankan organisasi dan mendukung manajemen secara langsung sehingga sumber daya manusia yang ada harus dikelola dengan baik. Pengelolaan pekerja yang berjalan dengan baik akan menciptakan kesetiaan pekerja, mengoptimalkan keterampilan dan waktu yang dimiliki, serta memberikan upaya terbaiknya dalam memajukan organisasi. Kontribusi pekerja untuk organisasi akan seimbang dengan apa yang diberikan organisasi sebagai balas jasa. Dalam mencapai tujuan organisasi, seluruh kegiatan tersebut bergantung pada manajemen sumber daya manusia untuk meningkatkan efisiensi sumber daya manusia yang ada (Amelia et al., 2022).

Menurut Susan (2019), manajemen sumber daya manusia adalah hal yang berkaitan dengan pendayagunaan manusia untuk mencapai tingkat efektif, efisien, dan maksimal dalam melakukan suatu pekerjaan demi mewujudkan capaian yang diinginkan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Manajemen sumber daya manusia mengambil peran penting dalam proses pertumbuhan

suatu organisasi, dimana upaya yang dilakukan adalah dengan mempertahankan kompetensi sumber daya manusia (Sudja et al., 2023). Manajemen sumber daya manusia memiliki tugas untuk mengelola sumber daya manusia pada suatu organisasi. Menurut Gary Dessler (2020, dalam Arraniri et al., 2021:17) dalam mengelola organisasi terdapat lima tugas penting pada proses manajemen, yaitu: perencanaan, pengorganisasian staff, memimpin, dan pengendalian. Secara rinci, yang terdapat dalam proses manajemen sumber daya manusia mulai dari proses rekrutmen dan seleksi, pelatihan, evaluasi, pemberian penghargaan kepada karyawan, serta bertanggung jawab atas manajemen tenaga kerja, kesehatan, keselamatan, kenyamanan, dan keadilan karyawan.

Pemerintah Indonesia memiliki Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan Pasal 100, yang mengatur upaya dalam meningkatkan kesejahteraan pekerja dengan menyediakan fasilitas kesejahteraan dengan memperhatikan kebutuhan pekerja dan ukuran kemampuan perusahaan (Undang-Undang Republik Indonesia, 2003). Peran pekerja di hotel sangatlah dibutuhkan. Dengan bertambahnya tuntutan kerja, kesejahteraan para pekerja juga harus diperhatikan supaya seluruh pekerja dapat merasa nyaman dan memaksimalkan kemampuan terbaiknya. Kesejahteraan karyawan berupa program, fasilitas, layanan, dan manfaat yang hotel berikan untuk kenyamanan karyawan seperti akomodasi, fasilitas kantin, dan kenyamanan lingkungan kerja. Pekerja yang sejahtera akan memberikan

kontribusi yang sepadan bagi perusahaan sehingga berdampak pada tercapainya tujuan hotel (Suyono, 2019).

Hotel X Jakarta memiliki *core value* yaitu “*Put People First*”, hotel ini sangat mengutamakan kesejahteraan karyawan. Dengan program kesejahteraan karyawan yang diberikan, karyawan diharapkan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada tamu. Program tersebut bernama *take care activity*, ini merupakan program yang disusun oleh Marriott International dan harus diikuti oleh seluruh properti jaringan Marriott. Setiap tahunnya terdapat lebih dari 50 (lima puluh) *checklist* kegiatan yang harus dipenuhi. Pada tahun 2023 Hotel X Jakarta sudah mencapai target dalam melaksanakan program yang diberikan sehingga sudah tersertifikasi. Program kesejahteraan ini dapat diikuti oleh seluruh karyawan hotel dari semua departemen dengan posisi, jabatan, atau tingkatan yang berbeda.

Berdasarkan wawancara penulis dengan *HR & Learning Assistant* Hotel X Jakarta bahwa program *take care activity* dibagi menjadi 3 (tiga) kategori. Berikut pengelompokkan program kesejahteraan karyawan berdasarkan kategori program:

TABEL 1
PROGRAM KESEJAHTERAAN KARYAWAN PADA HOTEL X
JAKARTA

No	Kategori	Program
1	<i>Physical Wellness</i>	<i>Healthy Nutrition</i>
		<i>Poster</i>
		<i>Active Living</i>
2	<i>Mental Wellness</i>	<i>Mind Matters</i>
		<i>Poster</i>
		Fasilitas <i>Split Room</i>
		<i>Mental Health Class</i>
3	<i>Financial Wellness</i>	<i>Poster</i>
		Seminar
		Asuransi Kesehatan
		<i>Employee Rate</i>

Sumber: Data Hasil Olahan Penulis, 2024

Kategori pertama adalah *physical wellness*, program yang bertujuan untuk meningkatkan kesehatan fisik pekerja melalui asupan makanan serta kegiatan fisik yang diadakan departemen sumber daya manusia. Program yang pertama ialah *healthy nutrition*, contoh nyatanya pada *Employee Dining Room (EDR)* terdapat *food tag* dan *nutrition labeling* sebagai bentuk perhatian bagi karyawan yang memiliki alergi pada bahan makanan tertentu. Marriott

International memiliki beberapa ketentuan untuk *meals* karyawan seperti ketersediaan buah dan sayuran segar, makanan lokal, dan lainnya.

Departemen SDM seringkali memberikan *tips* untuk memulai hidup sehat, *healthy skin*, manfaat *healthy food*, dan topik menarik lainnya melalui *poster* pada *daily package* yang dibacakan setiap *briefing*. Program kedua adalah *active living*, program ini memiliki peminat dan antusiasme yang lebih tinggi dibandingkan program lainnya. Pada program *active living*, terdapat beberapa klub seperti basket, futsal, *pingpong*, *badminton*, dan *touring*. Klub ini dilakukan secara rutin setiap minggu nya, minat karyawan akan kegiatan ini pun semakin meningkat. Hal tersebut dapat dilihat dari permintaan karyawan untuk lebih diaktifkan karena kegiatan klub yang dibatasi sebelumnya akibat pandemi COVID-19.

Selain klub, terdapat kelas olahraga seperti zumba, *yoga*, *bowling*, dan *poundfit class*. Kegiatan ini diadakan pada waktu tertentu dengan peminat yang cukup tinggi. Pada akhir tahun 2023, terdapat seminar mengenai *braced cancer* yang diselenggarakan departemen sumber daya manusia bagi pekerja wanita. Melalui *poster* di dekat *lift* karyawan yang bertuliskan “*How long will you wait for the elevator? You can start to use stairs*”, departemen SDM mengajak para pekerja untuk menggunakan tangga dibandingkan terlalu lama menunggu *lift*. Pada *notice board* terdapat *poster* mengenai hidup sehat seperti *10 (ten) ways to get 10.000 (ten thousand) steps a day* dan masih banyak lagi *campaign* di *area heart of the house* yang disiapkan departemen SDM.

Kategori kedua ada *mental wellness*, program yang disebut *mind matters*. *Poster* dengan *barcode* yang ada di *notice board* berisi pertanyaan untuk mengukur stabilitas mental karyawan seperti: *frequently worry*, *sleep properly*, dan pertanyaan lainnya. Program ini bertujuan untuk mencegah karyawan bunuh diri dengan mengecek stabilitas mental karyawan. Pada *poster* juga terdapat akses bagi para pekerja untuk menghubungi Marriott International secara langsung untuk ditindaklanjuti jika hasil *test* menyatakan bahwa *mental health* karyawan tidak stabil.

Dari program ini terdapat fasilitas *split room* yang disediakan bagi karyawan untuk beristirahat sejenak. Dimana terdapat 4 (empat) *bunk bed*, *pillow*, *bolster*, dan *bean bag*. Diharapkan *split room* dapat pekerja gunakan selama waktu istirahat untuk menghilangkan *stress* saat bekerja dan mengembalikan fokus dalam bekerja setelah istirahat. Selama *job training* penulis pun sempat mengikuti program *mental health class*, dimana terdapat pembicara dari Marriott International yang ahli di bidang sumber daya manusia, menjelaskan akan pentingnya menjaga stabilitas mental selama bekerja serta memberikan *tips & tricks*. Sangat disayangkan, program ini memiliki partisipasi dan minat yang sangat rendah.

TABEL 2
JUMLAH PEKERJA HOTEL X JAKARTA YANG MENGIKUTI TAKE CARE ACTIVITY

No	Kegiatan	Jumlah Anggota
1	Klub Basket	25
2	Klub Futsal	47
3	Klub <i>Pingpong</i>	0
4	Klub <i>Badminton</i>	64
5	Klub <i>Touring</i>	25
6	Zumba	10
7	<i>Yoga</i>	10
8	<i>Bowling</i>	8
9	<i>Poundfit Class</i>	10
10	<i>Braced Cancer Seminar</i>	20
11	<i>Mental Health Class</i>	2

Sumber: Data Hasil Olahan Penulis, 2024

Kategori ketiga adalah *financial wellness*. Selain *poster* mengenai cara hidup sehat pada *daily package*, departemen SDM membahas mengenai *money management*, *financial protection*, investasi, dan topik menarik lainnya mengenai pengelolaan keuangan. Departemen SDM juga memiliki video dengan topik keuangan yang ditayangkan di *Employee Dining Room (EDR)* dengan tujuan supaya karyawan dapat terinformasi selama jam istirahat. Pada

notice board terdapat *poster* mengenai *compensation and benefit, retirement saving program*, dan lainnya.

Tidak hanya membahas mengenai keuangan, departemen SDM mengatur perlindungan keuangan pekerja dalam bentuk asuransi kesehatan berupa Pan Pacific Insurance dan BPJS Ketenagakerjaan. Cara penggunaan BPJS Ketenagakerjaan dan list rumah sakit yg ditanggung asuransi pun dapat dilihat di *notice board*. Khusus karyawan pada hotel yang tergabung dalam jaringan Marriott, terdapat *employee rate* yang dapat digunakan melalui aplikasi Marriott Bonvoy.

Program kesejahteraan karyawan Hotel X Jakarta sangatlah menarik dan memberikan banyak manfaat bagi para pekerja. Namun, berdasarkan pengamatan penulis, program tersebut belum cukup optimal sehingga efektifitas dari manfaatnya pun kurang maksimal. Hal ini dapat dibuktikan dari perbandingan antara angka partisipasi pada program dan total pekerja sebanyak 470 (empat ratus tujuh puluh) karyawan. Cara ini juga digunakan oleh *HR & Learning Assistant* Hotel X Jakarta, dalam wawancara dikatakan bahwa rekap angka partisipan dari setiap program akan digunakan sebagai alat untuk mengukur keberhasilan program *take care activity*.

TABEL 3

PERSENTASE PEKERJA HOTEL X JAKARTA YANG MENGIKUTI TAKE

CARE ACTIVITY

No	Kegiatan	Jumlah Anggota	Persentase
1	Klub Basket	25	5,3%
2	Klub Futsal	47	10%
3	Klub <i>Pingpong</i>	0	0%
4	Klub <i>Badminton</i>	64	13,6%
5	Klub <i>Touring</i>	25	5,3%
6	Zumba	10	2,1%
7	<i>Yoga</i>	10	2,1%
8	<i>Bowling</i>	8	1,7%
9	<i>Poundfit Class</i>	10	2,1%
10	<i>Braced Cancer Seminar</i>	20	4,2%
11	<i>Mental Health Class</i>	2	0,4%

Sumber: Data Hasil Olahan Penulis, 2024

Berdasarkan tabel 3, dapat dilihat jika program tersebut memiliki banyak partisipan, maka bisa diartikan bahwa semakin banyak pekerja yang sadar akan program kesejahteraan karyawan, begitupun sebaliknya. Beberapa faktor yang mempengaruhi partisipasi pekerja juga perlu dipertimbangkan seperti minat karyawan, relevansi topik, keterbatasan waktu, tingginya *occupancy* hotel, pemberitahuan mengenai program, dan faktor lainnya.

Menurut *HR & Learning Assistant* Hotel X Jakarta, para pekerja sendiri kurang termotivasi untuk mengikuti *take care activity* dan minimnya *feedback* yang diberikan. Departemen SDM sudah berusaha untuk meminimalisir rendahnya partisipan dengan mempertimbangkan faktor yang ada serta mencoba bekerjasama dengan admin setiap departemen sebagai perantara untuk memberi masukan dan menyampaikan kendala karyawan dalam partisipasi *take care activity*. Dari masukan yang disampaikan, departemen SDM mencoba menyesuaikan waktu pelaksanaan program. Namun, angka partisipan tidak juga meningkat atau bahkan malah berkurang.

Rendahnya minat pekerja akan program kesejahteraan karyawan memberikan dampak secara tidak langsung bagi hotel karena pekerja yang sejahtera dan merasa diperhatikan oleh hotel, akan meningkatkan produktivitas dan kinerjanya. Pekerja akan lebih termotivasi, bersemangat, dan fokus akan tanggung jawab yang diberikan. Dengan begitu hotel dapat mencapai tujuan yang diinginkan secara maksimal dan menghasilkan lingkungan kerja yang produktif. Pekerja yang merasa nyaman akan lingkungan kerjanya cenderung tinggal dan berkomitmen untuk bekerja dalam jangka panjang. Hal ini akan berdampak pada menurunnya angka *turnover* dan menjadi daya tarik bagi calon pekerja (Merdeka, 2023).

Melihat hal ini, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut faktor-faktor penyebab rendahnya partisipasi pada program kesejahteraan karyawan,

menganalisis efektivitas program kesejahteraan karyawan, dan solusi yang dapat penulis berikan dalam meningkatkan kualitas serta kesadaran pekerja dalam mengikuti program kesejahteraan karyawan yang ada di Hotel X Jakarta. Fenomena ini akan penulis susun pada kesempatan membuat proyek akhir dengan judul “Pelaksanaan Program Kesejahteraan Karyawan di Hotel X Jakarta”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan fenomena diatas, fokus permasalahan dari penelitian yaitu:

1. Bagaimana program kesejahteraan karyawan yang ada di Hotel X Jakarta
2. Bagaimana partisipasi karyawan dalam mengikuti program kesejahteraan karyawan di Hotel X Jakarta

C. Tujuan Penelitian

Beberapa tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui program kesejahteraan karyawan yang ada di Hotel X Jakarta.
2. Untuk mengoptimalkan program kesejahteraan karyawan yang ada di Hotel X Jakarta.

3. Untuk meningkatkan angka partisipasi program kesejahteraan karyawan di Hotel X Jakarta.

D. Manfaat Penelitian

A. Manfaat Teoritis Penulis:

Penelitian ini merupakan syarat kelulusan dalam menempuh studi pada Program Diploma IV Pengelolaan Perhotelan Politeknik Pariwisata NHI Bandung. Proyek akhir ini memberikan kesempatan bagi penulis dalam memperluas wawasan, mengembangkan ide dan pengetahuan dalam bentuk tulisan. Dalam prosesnya, penulis didorong untuk berpikir secara kritis dalam menghasilkan solusi yang dapat diaplikasikan secara nyata.

B. Manfaat Praktis:

Hasil dari proyek akhir dapat menjadi acuan dalam optimalisasi program kesejahteraan karyawan yang ada di Hotel X Jakarta. Memaksimalkan dampak dari program kesejahteraan karyawan serta menjadi gambaran akan pentingnya kesejahteraan karyawan bagi para pekerja dalam mencapai tujuan yang diinginkan.