

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tahun 2020 adalah tahun yang berat bagi masyarakat di seluruh dunia karena munculnya virus Covid-19 yang memakan banyak korban. Awalnya, virus ini muncul pertama kali di Wuhan, China dan menyebar ke berbagai negara termasuk di antaranya Indonesia. WHO mengumumkan wabah virus Covid-19 sebagai pandemi yang merupakan darurat kesehatan bersifat langsung (ILO, 2020). Presiden Republik Indonesia, Joko Widodo menetapkan pandemi Covid-19 ini sebagai bencana nasional dan mengeluarkan berbagai usaha untuk mengurangi penyebaran virus Covid-19. Upaya yang dilakukan pemerintah salah satunya penerapan *New Normal* yang merupakan suatu usaha untuk membuka atau melonggarkan (relaksasi) dalam kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) (Jati W, 2020).

Pada 31 Maret 2020, Presiden Joko Widodo mengesahkan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 yang berisi pengaturan Pembatasan Sosial Berskala Besar sebagai tanggapan terhadap pandemi Covid-19. Selain itu, pemerintah daerah juga menetapkan Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Pemberlakuan Pembatasan Sosial Berskala Besar Secara Proposional Dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Covid-19. Dalam peraturan tersebut, sektor pariwisata diperketat dengan mengatur jumlah pengunjung sebanyak 25% dan penutupan lebih awal daripada jam operasional biasanya.

Dampak pandemi Covid-19 dan penerapan PSBB pada bidang pariwisata sangat dirasakan oleh banyak pelaku usaha wisata. Menurut Kamar Dagang dan Industri (Kadin) Indonesia, sektor pariwisata mengalami kerugian sebesar lebih dari Rp. 10 triliun. Hal tersebut berbanding jauh dengan tahun 2019, menurut Deputi Bidang Pengembangan Industri dan Kelembagaan Kementerian Pariwisata, pada tahun 2019 pariwisata menjadi penghasil devisa negara terbesar, yaitu sebesar USD 24 Miliar melampaui sektor migas, batubara dan kelapa sawit.

TABLE 1. 1
JUMLAH KUNJUNGAN WISATAWAN MANCANEGERA KE JAWA BARAT TAHUN 2020

Bulan	Jumlah
Januari	12.100
Februari	12.686
Maret	5.880
April	93
Mei	79
Juni	103
Juli	120
Agustus	78
September	137
Oktober	131
November	95
Desember	108

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat tahun 2020

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung ke provinsi Jawa Barat mengalami penurunan drastis sejak bulan Februari hingga April. Pada bulan Februari

sebanyak 12.686 wisatawan dari mancanegara berkunjung ke Jawa Barat, namun pada bulan Maret penerapan PSBB mempengaruhi jumlah kunjungan wisatawan mancanegara menjadi 5.880 wisatawan. Sejak saat itu, tingkat kunjungan wisatawan mancanegara turun dikisaran ratusan hingga puluhan wisatawan.

Menurut artikel yang dirilis suara.com (29 Juli 2020), salah satu usaha wisata yang sangat terdampak pandemi Covid-19 dan penerapan PSBB adalah industri perhotelan. Banyak hotel di Indonesia tutup sementara secara mendadak dikarenakan tingkat hunian kamar yang rendah dan penerapan PSBB yang berlangsung. Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Jawa Barat menyatakan sebanyak 1.642 hotel tutup sementara dan 1.078 karyawan dari 35 hotel terdampak.

TABLE 1. 2
TINGKAT HUNIAN KAMAR (TPK) HOTEL BERBINTANG DI JAWA BARAT

TPK (Persen)			
Klasifikasi	Januari 2020	Desember 2020	Januari 2021
Hotell Berbintang	47,06	45,22	29,16
Bintang 1	40,78	33,01	30,01
Bintang 2	48,34	44,95	31,51
Bintang 3	42,80	41,99	32,39
Bintang 4	49,92	48,38	25,33
Bintang 5	63,52	57,03	29,71

Sumber : Badan Pusat Statistika Provinsi Jawa Barat

Menurut tabel di atas, dapat dilihat tingkat hunian kamar seluruh hotel berbintang mengalami penurunan yang signifikan, penurunan tingkat

hunian kamar paling rendah terjadi pada bulan Januari tahun 2021. Tingkat hunian kamar menurut klasifikasi hotel berbintang paling tinggi terjadi pada bulan Januari 2020 dengan 47,06% lalu turun menjadi 45,22% pada bulan Desember. Tingkat hunian kamar paling rendah terjadi di bulan Januari tahun 2021 sebesar 29,16%.

Banyak hotel yang bertahan di tengah pandemi Covid-19 mengalami kesulitan menyesuaikan situasi dan kondisi saat ini. Untuk mencapai kesuksesan bisnis pada masa pandemi diperlukan persiapan, ketangkasan, data akurat dan ketersediaan untuk menghasilkan ide atau inovasi yang baik dari setiap lapisan dan divisi perusahaan (Jati W, 2020). Dalam situasi di tengah pandemi Covid-19, perubahan lingkungan dan pola kehidupan baru mempengaruhi keberhasilan suatu hotel. Hotel harus memiliki persiapan dan perencanaan yang matang baik dari manajemen maupun sumber daya manusia.

Manajemen sumber daya manusia adalah sebuah ilmu manajemen tentang korelasi manusia dan organisasi pada perusahaan agar efektif dan efisien (Hasibuan, 2012). Manajemen sumber daya manusia memiliki peranan penting pada perusahaan, salah satunya untuk meningkatkan kontribusi dengan bentuk produktifitas agar perusahaan tersebut dapat menggapai tujuan sesuai strategi. Semakin baik peran manajemen sumber daya manusia pada suatu organisasi maka semakin baik pula kualitas dan kompetensi sumber daya manusia yang mereka miliki.

Menurut Sri Larasati (2018) sumber daya manusia adalah faktor penting dalam suatu perusahaan yang bertujuan membangun visi dan misi

untuk kepentingan manusia yang dikelola oleh manusia. Suatu organisasi atau perusahaan tidak dapat mewujudkan tujuan jika tidak didukung oleh penggerak organisasi yaitu manusia. Manusia itu sendiri merupakan bagian penting bagi kelancaran suatu organisasi sebagai sumber energi untuk mencapai tujuan organisasi (Dewi Hanggraeni, 2012). Sumber daya manusia yang unggul memiliki kualitas dalam diri untuk berkompetitif dan memiliki daya saing yang tinggi (Anang Sutono, 2020). Untuk mewujudkan sumber daya manusia yang baik, diperlukan dorongan atau motivasi dari setiap individu untuk memiliki kualitas dan kinerja yang baik.

Menurut Mangkunegara (2011:93) motivasi ialah dorongan yang muncul pada seorang individu untuk berperilaku atau melakukan sesuatu. Menurut Uno (2012:71) motivasi kerja adalah faktor penting sebagai penentu kualitas dan kinerja seseorang, intensitas motivasi kerja tergantung dari besar kecilnya dorongan motivasi kerja seseorang. Menurut pernyataan para ahli tersebut, disimpulkan bahwa motivasi kerja merupakan sebuah pendorong seseorang melakukan suatu kegiatan untuk meningkatkan kualitas dan kinerja agar mencapai tujuan perusahaan.

Pemberian motivasi kerja karyawan memiliki tujuan untuk meningkatkan gairah kerja karyawan, meningkatkan produktifitas karyawan, mengembangkan pribadi karyawan, menambah kreatifitas dalam bekerja, menurunkan tidak kedisiplinan karyawan, dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung sehingga membuat rasa tanggung jawab karyawan menjadi lebih tinggi terhadap tugas-tugasnya (Hasibuan, 2012:95).

Menurut Winardi (2011), motivasi kerja merupakan dorongan individu untuk bekerja yang memiliki dua dimensi, yaitu dorongan internal dan dorongan eksternal. Berdasarkan teori menurut Winardi, peneliti menyimpulkan bahwa motivasi kerja memiliki dua dimensi yang mendorong seseorang untuk menjadi produktif, yaitu dimensi dorongan internal yang muncul dari dalam diri individu dan dimensi dorongan eksternal yang berhubungan dengan lingkungan luar individu.

Hotel Aston Pasteur Bandung adalah salah satu hotel yang merasakan dampak dari pandemi Covid-19 dan penerapan PSBB. Hotel Aston Pasteur Bandung merupakan hotel bintang 4 dengan 215 kamar yang beralamat di Jl. Dr. Djunjunan No. 162, Kel. Sukagalih, Kec. Sukajadi, Kota Bandung, Jawa Barat. Hotel ini dibangun pada tahun 2015 dengan nama Harper by Aston Hotel lalu berubah menjadi Hotel Aston Pasteur Bandung pada 25 Oktober 2017. Selain nama hotel yang berubah, pelayanan, fasilitas kamar dan interior hotel ini juga berubah.

Hotel ini sempat ditutup sementara secara mendadak selama dua bulan saat penerapan PSBB di masa pandemi Covid-19 pada tanggal 1 April 2020 sampai dengan 30 Mei 2020. Selama penutupan hotel sementara, seluruh karyawan hotel terpaksa di rumahkan bahkan beberapa karyawan diputus kerjakan. Pada tanggal 31 Mei 2020, hotel ini kembali dibuka dengan pelayanan menyesuaikan terhadap adaptasi kebiasaan baru. Banyak karyawan terkena imbas dari penutupan hotel secara mendadak tersebut, salah satunya adalah karyawan dari departemen tata graha yang jumlahnya paling banyak diantara departemen lain. Menurut Agustinus (2011:2), tata graha

(*housekeeping*) merupakan departemen penting dalam suatu hotel yang bertanggung jawab terhadap kerapihan, kebersihan dan kelengkapan kamar tamu, restoran, serta seluruh area hotel lainnya terkecuali dapur. Kehadiran departemen tata graha dapat meningkatkan kenyamanan tamu agar tamu merasa senang selama menginap di hotel.

Hal tersebut mendorong peneliti melakukan pra-survey melalui metode wawancara kepada pimpinan departemen tata graha dari hotel tersebut sebagai narasumber. Beliau menuturkan bahwa tingkat hunian hotel pada masa pandemi sangat rendah, hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

TABEL 1.3
TINGKAT HUNIAN KAMAR HOTEL ASTON PASTEUR
BANDUNG

No	Bulan	Person in house	Persentase	Keterangan
1	Januari 2020	10.88	75%	Normal
2	Februari 2020	9915	77%	Normal
3	Maret 2020	7006	49%	Normal
4	April 2020	133	0,95%	Normal
5	Mei 2020	0	0%	Tutup
6	Juni 2020	4644	33,4%	PSBB
7	Juli 2020	10.082	69,2%	PSBB

Sumber : Hotel Aston Pasteur Bandung

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa tingkat hunian kamar hotel semakin berkurang akibat pandemi Covid-19. Hal tersebut membuat manajemen terpaksa merumahkan bahkan memutuskan kontrak beberapa karyawan, diantaranya karyawan departemen tata graha. Karyawan yang masih bekerja di tengah pandemi Covid-19 memiliki resiko tinggi untuk tertular atau menularkan pada orang lain, apalagi departemen tata graha memiliki kontak

langsung dengan tamu saat bekerja. Berikut tabel rekapitulasi kehadiran karyawan departemen tata graha pada tahun 2020:

TABEL 1.4
REKAPITULASI ABSENSI KARYAWAN DEPARTEMEN TATA
GRAHA HOTEL ASTON PASTEUR BANDUNG

Bulan (2020)	Jumlah Karyawan	Sakit	Izin	Alfa	Terlambat
Januari	35	2	0	1	3
Februari	35	1	1	0	3
Maret	32	1	1	0	1
April	25	0	0	0	0
Mei	25	0	0	0	0
Juni	25	3	1	0	0
Juli	25	4	0	0	0
Agustus	25	3	1	1	2
September	25	5	1	0	1
Oktober	25	5	3	0	2
November	25	3	2	1	1
Desember	25	5	0	1	1
Total		32	10	4	14

Sumber : HRD Hotel Aston Pasteur Bandung

Berdasarkan tabel rekapitulasi absensi tersebut, dapat dilihat bahwa saat hotel dibuka kembali dalam masa PSBB terdapat penurunan jumlah karyawan dan peningkatan jumlah karyawan yang absen akibat sakit dibandingkan sebelum masa PSBB. Hal tersebut dapat mempengaruhi kondisi motivasi kerja karyawan dalam bekerja di tengah pandemi Covid-19.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian untuk menganalisa dan memahami lebih dalam tentang motivasi kerja dorongan internal dan dorongan eksternal karyawan departemen tata graha pada masa pandemi Covid-19 menggunakan teori dari Winardi (2011) dengan judul

“Motivasi Kerja Karyawan Departemen Tata Graha Pada Masa Pandemi Covid-19 di Hotel Aston Pasteur Bandung”.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan penjabaran dari latar belakang tersebut, penulis memutuskan fokus penelitian yang dilakukan sebagai berikut :

1. Bagaimana motivasi dorongan internal karyawan departemen tata graha pada masa pandemi Covid-19 di Hotel Aston Pasteur Bandung?
2. Bagaimana dorongan eksternal karyawan departemen tata graha pada masa pandemi Covid-19 di Hotel Aston Pasteur Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui motivasi dorongan internal karyawan departemen tata graha pada masa pandemi Covid-19 di Hotel Aston Pasteur Bandung.
2. Untuk mengetahui motivasi dorongan eksternal karyawan departemen tata graha pada masa pandemi Covid-19 di Hotel Aston Pasteur Bandung.

1.4 Keterbatasan Penelitian

Dalam suatu penelitian, membatasi masalah adalah hal yang harus dilakukan untuk mengetahui batasan topik agar tidak melebar pada topik lainnya sehingga dapat terarah dan lebih mudah mencapai tujuan penelitian. Berdasarkan hal tersebut, penulis membatasi ruang lingkup dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan penulis ditujukan untuk karyawan dari departemen tata graha di Hotel Aston Pasteur Bandung.
2. Fokus penelitian yang dilakukan penulis mengenai motivasi kerja karyawan pada masa pandemi Covid-19 di Hotel Aston Pasteur Bandung.
3. Objek penelitian dibatasi oleh permasalahan yang terjadi seputar motivasi kerja dorongan internal dan eksternal karyawan departemen tata graha pada masa pandemi Covid-19 di Hotel Aston Pasteur Bandung dengan menggunakan teori Winardi (2011).

1.5 Manfaat Penelitian

a. Teoritis

Peneliti harapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah dan memperluas pengetahuan mengenai motivasi kerja karyawan dari departemen tata graha pada masa pandemi Covid-19. Selain itu, penulis berharap penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain untuk mengembangkan penelitian sejenis.

b. Praktis

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan hotel untuk mengetahui dan memahami motivasi kerja karyawan pada masa pandemi Covid-19 dari departemen tata graha dan dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan kedepannya.

