

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini akan membahas latar belakang masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, batasan masalah, dan manfaat penelitian.

A. Latar Belakang

Hotel merupakan industri yang bergerak di bidang hospitaliti yang mengutamakan pelayanan, dimana pelayanan tersebut diberikan secara tulus oleh karyawan-karyawan di dalamnya. Haryono (2015) berpendapat bahwa hotel merupakan bisnis yang padat modal dan padat tenaga kerja. Salah satu konsekuensi dari adanya predikat “padat tenaga kerja” yaitu berarti hotel memerlukan pembekalan yang cukup bagi karyawan di dalamnya, mengingat begitu kompleks hal-hal yang terkait dengan sumber daya manusia.

Pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang optimal dapat memudahkan suatu perusahaan dalam mencapai target yang ditetapkan. Menurut Suhariadi (2013), yang dimaksud dengan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) atau yang biasa dikenal dengan *Human Resource Management*, merupakan pendayagunaan sumber daya manusia untuk pengelolaan, pemberian balas jasa, penilaian dan pengembangan tiap individu atau sekelompok tenaga kerja yang diarahkan untuk memenuhi tujuan suatu perusahaan.

Dalam praktiknya, penerapan MSDM juga perlu memperhatikan aspek kebahagiaan karyawan dalam upaya meningkatkan produktivitas. Hal ini juga dikemukakan dalam situs Ekonomikompas (2018) yang menyatakan bahwa kebahagiaan karyawan adalah salah satu hal penting dalam meningkatkan produktivitas karyawan dari suatu perusahaan. Banyak faktor yang dapat menciptakan kebahagiaan bagi karyawan, Sirgy & Wu dalam Yunita (2018: 135) menyatakan bahwa salah satu tercapainya kebahagiaan karyawan dapat didapatkan ketika kehidupan pribadi dan kehidupan di ranah pekerjaannya memiliki keseimbangan.

Keseimbangan kehidupan-kerja atau yang sering dikenal dengan sebutan *work-life balance* merupakan kemampuan individu untuk memenuhi pekerjaan dan komitmen berkeuarga mereka, serta tanggung jawab non-pekerjaan lainnya (Delecta, 2011: 286). Pendapat tersebut juga didukung oleh Hudson dalam Savitri dan Elsy (2018: 233) yang menyatakan bahwa yang dimaksud dengan *work-life balance* ialah tingkat kepuasan keseimbangan kerja yang melibatkan antara berbagai peran dalam kehidupan seseorang.

Secara sederhana, yang dimaksud dengan *work-life balance* adalah kemampuan karyawan dalam memenuhi tanggung jawab dalam bekerja dan kehidupan pribadi secara seimbang dengan memperhatikan aspek-aspek yang ada pada *work-life balance*. Hudson dalam Nafis dkk. (2020: 117) mengemukakan bahwa ada tiga aspek yang terdapat pada *work-life balance*, yaitu keseimbangan

yang ditinjau dari waktu (*time balance*), keterlibatan (*involvement balance*), dan kepuasan (*satisfaction balance*).

Aspek-aspek tersebut dapat ditinjau sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan *work-life balance* pada suatu perusahaan. Adapun pengertian dari *time balance* atau keseimbangan waktu merujuk pada langkah yang dilakukan oleh individu, dalam hal ini seorang karyawan, untuk mencapai keseimbangan dalam mengatur waktu yang dimilikinya secara efektif.

Definisi dari *involvement balance* atau keseimbangan keterlibatan yakni merupakan aspek yang berkaitan dengan tingkat keterlibatan secara fisik dan psikologis serta komitmen individu dalam baik dalam menyelesaikan suatu pekerjaannya maupun saat sedang melakukan aktivitas di luar pekerjaan. Adapun yang dimaksud dengan *satisfaction balance* adalah usaha individu dalam memenuhi tingkat kepuasan terhadap kegiatan yang berkaitan dengan pekerjaan maupun aktivitas kehidupan pribadi lainnya.

Upaya peningkatan *work-life balance* dengan memperhatikan ketiga aspek tersebut dapat mempengaruhi produktivitas karyawan. Karyawan dengan tingkat *work-life balance* yang baik cenderung lebih terdorong untuk memenuhi tugas dan tanggung jawabnya dalam bekerja. Pernyataan tersebut didukung dengan hasil survei yang dilakukan oleh *Corporate Executive Board* di Amerika yang mengemukakan bahwa 21% karyawan lebih produktif bila mereka memiliki *work-life balance* yang cukup (Kompasiana, 2017).

Jobstreet, sebagai salah satu perusahaan penyedia layanan informasi mengenai lowongan pekerjaan terkemuka di Asia pernah melakukan survei terkait dengan *work-life balance*. Hasil survei mengungkapkan terdapat sebanyak 73% karyawan merasa tidak puas dengan pekerjaan mereka. Berikut merupakan hasil survei yang dilakukan oleh *Jobstreet* pada tahun 2014, dengan jumlah responden sebanyak 17.623 karyawan.

GAMBAR 1
SURVEI JOBSTREET MENGENAI KETIDAKPUASAN KARYAWAN



Sumber: Data olahan peneliti berdasarkan survei yang dilakukan oleh *Jobstreet*, 2021.

Penyebab ketidakpuasan kerja karyawan dipicu akibat adanya beberapa faktor, salah satunya yaitu *work-life balance*. Dalam riset tersebut, 85% dari responden menyatakan bahwa mereka tidak memiliki *work-life balance* yang baik, sehingga mengakibatkan tidak tercapainya pemenuhan dalam kepuasan

bekerja. Bahkan di laman tersebut juga menyebutkan bahwa perusahaan yang mendorong karyawan untuk memiliki keseimbangan baik antara pekerjaan dan kehidupan pribadi akan memperoleh pendapatan pertahun 20% lebih besar daripada perusahaan yang tidak mendorong *work-life balance*.

Aston Pasteur Hotel Bandung merupakan sebuah hotel bintang empat yang berada dibawah naungan manajemen Archipelago International, yaitu manajemen hotel di Indonesia yang berhasil mengembangkan bisnisnya sehingga mampu bersaing dalam industri perhotelan kelas dunia.

Aston Pasteur Hotel Bandung merupakan hotel yang diresmikan sejak tahun 2016, setelah melakukan *re-branding* dari hotel sebelumnya yaitu Hotel Harper Pasteur. Lokasi hotel yang strategis menjadikan Aston Pasteur Hotel Bandung sebagai salah satu pilihan yang tepat bagi wisatawan dan pebisnis yang akan menginap di Kota Bandung. Dalam menyediakan pelayanan yang baik kepada setiap tamu hotel, Aston Pasteur Hotel Bandung terus berupaya terus meningkatkan komitmen dalam memelihara aset-aset yang dimiliki oleh perusahaan, salah satunya yaitu sumber daya manusia yang ada di hotel tersebut. Optimalisasi dari pemeliharaan sumber daya manusia yang ada di Aston Pasteur Hotel Bandung dapat ditinjau salah satunya dari adanya upaya yang dilakukan oleh departemen *Human Resource* (HR) untuk menciptakan *work-life balance* bagi karyawan hotel.

Berdasarkan pemaparan dari *Human Resource Coordinator* Aston Pasteur Hotel Bandung, mengatakan bahwa pihak hotel terus berupaya untuk menciptakan *work-life balance* salah satunya dengan mendorong produktivitas karyawan agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan tuntas sehingga karyawan tidak mengalami *overtime* yang dapat memicu terganggunya *time balance* yang dimana hal tersebut merupakan salah satu aspek dari *work-life balance*.

Namun demikian, dalam mencapai tujuan tersebut bukanlah hal yang mudah. Pada bulan Februari, peneliti melakukan penelitian awal sebagai upaya untuk mengetahui bagaimana aspek *time balance* bagi karyawan di Aston Pasteur Hotel Bandung bila dilihat dari data kehadiran karyawan selama enam bulan terakhir.

TABEL 1
PERSENTASE DATA KEHADIRAN KARYAWAN DI ASTON PASTEUR
HOTEL BANDUNG, PERIODE AGUSTUS 2020 – JANUARI 2021

KETERANGAN	%						RATA-RATA (%)
	AGT	SEP	OKT	NOV	DES	JAN	
Absensi (Tidak Hadir Kerja)	0	0	0	0	0	0	0
Datang Tidak Tepat Waktu (Terlambat)	12	10	10	7	8	15	10.3
Pulang Melebihi Waktu (<i>Overtime</i>)	10	10	15	20	24	5	14

Sumber: Departemen HR Aston Pasteur Hotel Bandung, 2021.

Ditinjau dari data kehadiran karyawan yang dihitung berdasarkan rata-rata selama periode bulan Agustus 2020 hingga Januari 2021, data menunjukkan bahwa berdasarkan tinjauan mengenai absensi atau ketidakhadiran karyawan

memiliki persentase sebesar 0% dimana hal itu memiliki artian bahwa seluruh karyawan Aston Pasteur Hotel Bandung memenuhi perannya dalam bekerja dengan mentaati kehadiran secara penuh. Terpenuhinya peran keterlibatan dalam bekerja merupakan salah satu aspek *involvement balance* untuk dapat menunjang *work-life balance*, sehingga berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa karyawan Aston Pasteur Hotel Bandung memiliki *involvement balance* yang memuaskan.

Dari data tersebut juga menunjukkan bahwa terdapat sebanyak 10.3% karyawan datang tidak tepat waktu dan 14% karyawan di Aston Pasteur Hotel Bandung dinyatakan *overtime* atau pulang melebihi batas waktu kerja yang telah ditentukan (dengan rata-rata *overtime* sebanyak satu hingga dua jam). Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, diketahui bahwa departemen *Food and Beverage Service* (FBS) merupakan salah satu departemen yang mendominasi tingginya angka *overtime* untuk jam pulang karyawan.

Tingginya angka *overtime* karyawan departemen FBS disebabkan oleh beberapa hal, antara lain yaitu banyaknya *event* yang berlangsung di hotel dengan menggunakan *meeting room* ataupun *ballroom*. Tingginya penyewaan ruangan untuk kegiatan tersebut membutuhkan persiapan yang tidak sedikit, baik dari segi waktu maupun orang yang mengerjakan, sehingga waktu kerja yang dimiliki oleh karyawan FBS seringkali lewat dari jam pulang yang seharusnya (*overtime*).

Apabila tidak diperhatikan dengan baik maka hal tersebut dapat berpotensi menurunkan *work-life balance* khususnya pada departemen FBS dikarenakan adanya ketidakseimbangan waktu bekerja (*time balance*) yang dapat menimbulkan adanya gangguan pekerjaan dalam kehidupan pribadi karyawan.

Sehubungan dengan data yang terkumpul dari penelitian awal yang telah dilakukan, peneliti ingin mengetahui lebih dalam mengenai *work-life balance* yang dimiliki oleh karyawan departemen *Food and Beverage Service* di Aston Pasteur Hotel Bandung, serta meninjau bagaimana mengatasi hal-hal yang berkaitan dalam upaya peningkatan *work-life balance*. Maka dari itu, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul “***Work-life Balance Karyawan Departemen Food and Beverage Service di Aston Pasteur Hotel Bandung***”.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka pertanyaan penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana aspek *time balance* karyawan departemen *Food and Beverage Service* di Aston Pasteur Hotel Bandung?
2. Bagaimana aspek *involvement balance* karyawan departemen *Food and Beverage Service* di Aston Pasteur Hotel Bandung?
3. Bagaimana aspek *satisfaction balance* karyawan departemen *Food and Beverage Service* di Aston Pasteur Hotel Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Meneliti *time balance* karyawan departemen *Food and Beverage Service* di Aston Pasteur Hotel Bandung.
2. Mengeksplorasi *involvement balance* karyawan departemen *Food and Beverage Service* di Aston Pasteur Hotel Bandung.
3. Menginvestigasi *satisfaction balance* karyawan departemen *Food and Beverage Service* di Aston Pasteur Hotel Bandung.

D. Batasan Penelitian

Peneliti terfokus pada tiga aspek dalam *work-life balance*, yaitu keseimbangan yang ditinjau dari waktu (*time balance*), keterlibatan (*involvement balance*), dan kepuasan (*satisfaction balance*). Ketiga aspek tersebut lalu dijadikan sebagai dimensi dalam melakukan penelitian mengenai *work-life balance* karyawan departemen *Food and Beverage Service* di Aston Pasteur Hotel Bandung.

E. Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini disusun dengan harapan dapat memberikan manfaat yang dapat ditinjau dari sisi teoritis dan praktis, antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Ditinjau dari sudut pandang teoritis, peneliti berharap agar hasil penelitian ini dapat memperdalam pemahaman ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai teori *work-life balance* yang pada penelitian ini difokuskan pada karyawan di departemen *Food and Beverage Service*.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi yang dapat dirasakan oleh objek penelitian, yaitu Aston Pasteur Hotel Bandung sehingga dapat memahami lebih dalam mengenai *work-life balance* pada karyawan yang bekerja di departemen *Food and Beverage Service*, serta sebagai masukan atau saran mengenai upaya dan pendekatan yang tepat dalam meningkatkan *work-life balance* karyawan di Aston Pasteur Hotel Bandung, khususnya dalam departemen *Food and Beverage Service*.