

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kepariwisataan dimasa kini telah maju pesat sehingga Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Pariwisata memiliki target ambisius di bidang pariwisata, agar kepariwisataan Indonesia bisa dan mampu menjadi sumber devisa negara. Kini ambisi pemerintah dalam mendorong Pariwisata Indonesia telah berbuah manis dengan keberhasilan pemerintah dalam menghasilkan devisa negara yang telah melonjak ke kontributor devisa terbesar kedua di Indonesia pada tahun 2017 pencapaian ini telah mengalahkan minyak dan batu bara.

Saat ini perkembangan di dunia kepariwisataan sangat signifikan seperti yang telah kita tahu bahwa dunia pariwisata di Indonesia sangat semakin maju dan berkembang apalagi sudah banyaknya pembangunan tempat wisata rekreasi ataupun akomodasi di Indonesia.

Dalam pelaksanaan kepariwisataan yang ada di Indonesia, berdasarkan **WTO (World Of Tourism Organization)** mengartikan pemahaman yaitu bahwa arti "Pariwisata ialah kegiatan seseorang

lakukaan perjalanan ke tujuan serta menetap sebuah daerah tujuan di luar lingkungan kesehariannya”.

Sehingga saat ini telah banyak pembangunan hotel hotel di daerah wisata seperti yang tertera pada **UU Kepariwisataaan Nomor Tahun 2009** sebagai berikut di utarakan “ usaha kepariwisataan ialah usaha yang menyediakan barang/jasa serta pemenuhan keperluan wisatawan juga pelaksanaan pariwisata“.Terutama di kota-kota besar yang berpotensi memiliki banyak tempat wisata seperti halnya kota Bandung , kota Bandung telah. menjadi kota dengan julukan surga kuliner dan pariwisata.Kota Bandung juga merupaka kota pariwisata Indonesia karena sudah menjadi suatu tujuan bagi para wisatawan lokal maupun mancanegara ,

Destinasi pariwisata di kota Bandung sangatlah bervariasi karena memiliki banyak destinasi yang sangat menarik sehingga menarik wisatawan untuk berwisata, dikarenakan kota bandung telah mempunyai berbagai macam destinasi wisata beranekaragam seperti wista minat khusus, wisata alam, wisata sejarah, wisata budaya. Dalam berwisata wisatawan pasti membutuhkan tempat untuk beristirahat sambil berkunjung ke bandung terutama ketempat wisata Karena untuk memenuhi kebutuhan tempat tinggal dan beristirahat para wisatawan yang telah melakukan wisata.

Maka dunia *hospitality industry* membangun berbagai macam penginapan, tetapi masa kini tempat penginapan yang paling diminati oleh wisatawan tidak hanya sekedar untuk beristirahat tetapi juga menggunakan segala fasilitas yang disediakan dengan pelayanan yang berbeda. Oleh karena itu banyak sekali wisatawan yang memilih Hotel sebagai tujuan utama atau tempat yang paling diminati mereka untuk beristirahat menurut **Agus Sulastiyono (2006:5)** "Hotel ialah suatu bentuk usaha yang memiliki pelayanan menginap untuk wisatawan. Dioperasikan oleh kepemilikan atau sangpemilik menggunakan layanan tempat tidur bersama fasilitasnya makanan dan minuman serta layanan-layanan lengkap lainnya. supaya dapat merasakan layanan yang disajikan oleh kepada sangpemilik hotel maka menurut Sulastiyono, seseorang mesti membayar gunakan tarif/harga telah ditentukan".

Sedangkan yang telah diungkapkan oleh **Rumekso, SE (2002:2)** "Hotel ialah suatu bentuk gedung yang memfasilitaskan kamar-kamar untuk menetap para tamu, makan dan minum, juga pelayanan lain-lain kepada diperlukan. mengoperasikan dengan *management* yang ahli menggunakan keuntungan".

Dalam pemberian layanan yang maksimal untuk para tamu, sudah semestinya hotel mesti memperhatikan hal-hal paling pertama dalam melakukan pelayanan yaitu keselamatan kerja para karyawan tatagraha

dalam berkerja karena tempat berkerja adalah bagian yang sangat penting dapat mengaruhi kepada kebahagiaan, kenyamanan dan keselamatan pra pekerja. Dalam kondisi yang menyenangkan (*comfortable*) dan Aman (*safe*) akan dapat menimbulkan gairah serta semangat dalam produktivitas berkerja .

Maka membutuhkann Sumber Daya Manusa yang kompeten dalam bidang dunia hotel khususnya dalam bidang *Housekeepiing*. (Nawar, 2002)” *Housekeeping* ialah *department* yang mengelola juga mengoprasikan peralatan hotel ,jaga kebersihan hotel , memperbaiki kerusakan,daan mendekorasi bertujuan supaya seperti rumah (hotel.) tesebut nampak rapih, bersih, menariik dan membahagiakan kepada menghuni atau tamu yang menetap”.Dalam menjalankan tugasnya para pekerja di bidang housekeeping perlu memperhatikan keselamatan kerja di dalam bekerja untuk memberikan sebuah pelayanan sebagaimana dengan apa yang di utarakan oleh Widjaya (2009:144) “ Keselamatan kerja (K3) merupakan salah satu usaha pemeliharaan diri agar para pekerja bisa terjaga kesehatannya baik fisik mental dan sosialnya. Langkah yang dianggap paling baik adalah membuat sebuah *system* pencegahan terhadap berbagai jenis gangguan kesehatan yang terjadi diakibatkanu oleh situasi berkerja ataupun lingkungan kerja”.

Keselamatan dan kesehatan berkerja ialah sesuatu hal yang sangat mempengaruhi untuk menunjang kinerja karyawan di dalam pekerjaannya. Sebelum melaksanakan pekerjaannya, Seorang karyawan tatagraha harus selalu memperhatikan terlebih dahulu indikator – indikator yang mempengaruhi keselamatan kerjanya di lingkungan tempat karyawan tatagraha bekerja. Karena tidak jarang seorang karyawan tatagraha menemui situasi yang dapat membahayakan jiwa dan kesehatannya .

Seorang Karyawan Tatagraha yang baik harus bisa menjaga keselamatan serta kesehatan dirinya dan juga orang lain dalam lingkungan bekerja, karena pekerjaan seorang housekeeping department tidak terlepas dari menjaga keselamatan dan kesehatan kerja. Ketika sedang kerja selain mementingkan kesehatan dan keselamatan kerja, karyawan tatagraha bekerja dengan memperhatikan standar operasional bekerja agar dapat terhindar dalam kecelakaan kerja seperti yang di utarakan oleh seorang ahli **Sailendra (2015:11)** “Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu panduan yang harus digunakan untuk memastikan kegiatan dalam *operational organization* atau perusahaan berjalan dengan lancar”. Sebagaimana dalam teori tersebut suatu aturan tertulis dapat menjadi standar untuk mengerjakan suatu tugas tertentu ,

begitu juga dalam pelaksanaan keselamatan kerja yang memiliki aturan yang menjadikan standar dalam pelaksanaannya.

Untuk menangani situasi yang dapat membahayakan jiwa dan kesehatan penerapan K3 di lingkungan housekeeping sangat efektif oleh karena itu dapat menanggulangi bahaya-bahaya yang akan terjadi pada saat terjadinya kecelakaan kerja agar membantun dalam penyelesaian pekerjaan dengan aman dan tepat seperti yang di kemukakan oleh *LaluHusni (2003:138)* ” Ditinjau dari dalam sudut keilmuan, kesehatan dan keselamatan dalam kerja adalah ilmu pengetahuan dan penerapannya dalam usaha mencegah ada kemungkinan terjadinya kecelakaan dan penyakit akibat kerja di tempat kerja”

K3 didalam berkerja adalah sebagai perlindungan karyawan tatagraha dalam berkerja, Karena kecelakan kerja sangat rentan terjadi dalam berkerja selai melindungi diri , karyawan tatagraha juga melindungi peralatan dan supplies. Untuk melaksanakan kesehatan dan keselamatan berkerja seperti yang diutarakan **Larasati.S** (2015:148) Kesehatan dan Keselamatan berkerja K3 mencakup 3 aspek yaitu:

1. Penerapan keselamatan kerja
2. Prosedur berkerja
3. Kondisi Tempat kerja

Kesehatan ialah kondisi sejahtera mulai dari bagian, jiwa dan sosial dan ekonomis. Dan pemeliharaan kesehatan itu sendiri sebuah usaha menanggulangi, mencegah dari gangguan kesehatan yang membutuhkan pemeriksaan seperti yang di ungkapkan **Suma' mur (2009:161)**"Kesehatan berkerja ialah ahli di dalam kelimuan kesehtaan beserta praktiknya yang dengan itu mengarah agar pekerja atau rakyat emndapatkan derajat kesehataan setinggi – tinggi baik dalam fisik, menta ataupun *social* dengan beberapa target preventif juga kuratif akan penggangguan kesehataan yang akaan mengaruhi faktor pekerjaan dan wilayah berkerj serta juga kepada sakit umum".Sedangkan Kecelakaan dan cedera berkerja adalah hal yang perlu di hindari oleh para pekerja dalam operasional. *Housekeeping Department* di setiap hotel harus memiliki standar , prosedur, dan langkah dalam keselamatan kerja sendiri sesuai dengan SOP hotel masing masing , agar menciptakan lingkungan Bekerja dengan aman dan menyenangkan. Maka seperti telah di utarakan **Mangkunegara (2001:156)**"Tujuann dari keselamatan dan kesehatan kerja adalah sebagai berikut :

- a. Setiap karyaawan mendapat jaminan kesehatan dan keselamatan kerja baik secara fisik, *social* dan psikologis.
- b. Setiap perlengkapan dann peralatan kerja digunakan sebaik – baiknya dan seefektif mungkin.
- c. Semua hasil produksi dipelihara keamanya.

- d. Adanya jaminan atas pemeliharaan dan peningkatan kesehatan gizi perkerja.
- e. Meningkatkankegairahan, keserasiankerja danpartivasikerja.
- f. Terhindar dari gangguan kesehatan yang disebabkan oleh lingkungan atau kondisi kerja.
- g. Setiap karyawan merasa aman dan terlindung dalam bekerja.

Keselamatan kerja umumnya sudah menjadi sesuatu hal yang penting didalam pencegahan terjadinya kecelakaan, kematian juga korban cacat yang penyebabnya dari kecelakaan berkerja. keselamatan berkerja yang tertib dapat di artikan sebagai pintu gerbang bagi keaman kertenaga kerkerjaan keselematan berkerja berhubungan segenap produksi dan distributor barang-barang ataupun jasa. Keslamatan berkerja bukan semerta merta kebutuhan pemerintah tetapi sebagai pertanggung jawaban perusahaan agar penyediaan tempat berkerja perkerja yang aman dan nyaman bagi para perkerjanya.Pada observasi awal penulis menemukan bahwa masih ada karyawaan tatagraha di Best Wetern Premiere la Grande Hotel Bandung tidak jarang masih bisa ditemukan ada beberapa karyawaan tatagraha yang kurang menjaga K3 didalam berkerja tanpa dilengkapi oleh kelengkapan K3 atau tidak sesuai dengan prosedur K3 seperti : Tidak memakai masker ketika menggunakan supplies yang dapat mengganggu kesehatan pernafasan karyawan tata graha tersebut, masih ada yang tidak sadar tentang pemakaian alat keselamatan yang sesuai standar, kurangnya pengetahuan tentang pentingnya merawat

peralatan yang ada sehingga ada banyaknya peralatan yang rusak dan tidak terawat.berikut penulis tampilkan data kecelakaan kera yang pernah terjadi.

**Table 1.1**  
**Data kesehatan dan keselamatan kerja**  
**Karyawan Tatagraha**  
**Period Januari 2019 – Agustus 2019**  
**di Best Westren Premier la Grande Hotel Bandung**

<b>No</b>	<b>Jenis Pelanggaran Kesehatan</b>	<b>jumlah</b>
1	Sesak nafas akibat saat pembersian karena tidak memakai masker	6
2	Tidak memakai hand glove ketika menggunakan supplies	10
3	Terciprat supplies berbahaya ke dalam mata	3
<b>No</b>	<b>Jenis Kecelakaan Kerja</b>	<b>Jumlah</b>
1	Terpeleset saat kerja	13
2	Kulit terbakar akibat supplies	5
3	Kaki terkena pecahan kaca	2
4	Terluka gorresan akibat kerja	5

Sumber: di Department Housekeepig Best Westren Premier la Grande Hotel Bandung,2019.

berdasarkan hasil penjelasan latar belakang tersebut penulis menduga bahwa petugas karyawan tatagraha di Best Westren Premier

la Grande Bandung masih memiliki pengetahuan yang terbatas terhadap kebersihan dan keselamatan kerja (K3), sehingga penulis berkeinginan dengan mengambil judul **“PELAKSANAAN KESEHATAN KESELAMATAN KERJA (K3) KARYAWAN TATAGRAHA DI BEST WESTREN PREMIERE LA GRANDE HOTEL BANDUNG”**

#### **B. Rumusan Masalah**

Penulis telah menggambarkan latar belakang yang sudah dijabarkan diatas, maka itu untuk membuat penelitian menjadi mudah disaat observasi atau disaat sedang melakukan wawancara, karena itu penulis memutuskan beberapa hal yang dapat di jadikan identifikasi masalah yaitu :

1. Bagaimana Penerapan keselamatan kerja karyawan tatagraha di Best Western Premier la Grande Hotel Bandung?
2. Bagaimana Prosedur kerja yang diterapkan kepada karyawan tatagraha Best Western Premier la Grande Hotel Bandung?
3. Bagaimana kondisi tempat kerja karyawan tatagraha Best Western Premier la Grande Hotel Bandung?

### **C. Tujuan Penelitian**

#### **A. Tujuan Formal**

Menulis Tugas Akhir tersebut di tujukan dlam peenuhan syarat akademis didalam selesaikan Program Diploma-III,Program studi Manajmen Divisi Kamar di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

#### **B. Tujuan Operasional**

1. Supaya mengetahui bagaimana penerapan keselamatan berkerja terhadap karyawan tatagraha di Best Western Premier la Grande Hotel Bandung
2. Supaya mengetahui bagaimana Prosedur kerja yang diterapkan terhadap karyawan tatagraha di Best Western Premier la Grande Hotel Bandung
3. Supaya kmengetahui Kondisi tempat kerja karyawan tatagraha di Best Western Premier la Grande Hotel Bandung

### **D. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data**

#### **1. Metode Penelitian**

Metode Deskriptif yaitu rmetode dapat guna penulis dalam penulisan Tugas Akhir. Menurut Sugiyono (2012:13) “Penelitian yang lakukan juga mencari tahu penilaian *variable* rmandiri, baik satu *variable* ataupun lebih (independen) tidak sertai dengan pembuat perbandingan, atau berhubungan dengan *variable* lain”.

## 2. Teknik Penulisan Data.

Teknik pengumpulan data yang digunakan didalam penelitian ini ialah:

### a. Obervasi

Sebuah cara didalam pengumpulan data, dengan membuat sebuah penelitian atau pengamatan berlokasi (hotel) secara langsung menurut sutrino hadixrdalam sugiyonoxr(2013:145) “ Observasi diartikan suatu proses yang *complex* suatu *process* yang mana mennyusunnya dari berbagai proses *biologist* dan *psychologist*. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan”.Dan yang penulis telah dilakukan selama dalam penelitian untuk tahu apa masalah telah terjadi dengan Best Western Premiere Hotel Bandung khususnya di bagian dan pelaksanaan keselamatan K3 pada bagian tata graha . Penulis menggunakan teknik pertama pengumpulan dengan melihat langsung aktifitas kerja dari karyawan tata graha di hotel.

### b. Wawancara

Wawancara suatu percakapan antar dua atau lebah orang berlangsung antara narasumber dan pewawancara Menurut Esterberg didalam Sugiyono (2013:231)“ wawancara merupakan temuan seorang atau lebih untuk saling menukar informasi daan dengan cara menanyai juga mejawab,sehingga dapat dikontruksikan makna dalam suatu topic tertentu”. Penulis menyebarkan beberapa kuesioner dan juga melakukan wawancara bersama Assistant ExecutiveHousekeeper, Supervisor dan karyawan tata graha.

Penulis melakukan wawancara di Best Western Premiere Hotel Bandung dengan Executive Housekeeper dan Supervisor untuk mengetahui data hotel, data karyawan dan semua yang berkaitan dengan Housekeeping. Penulis melakukan wawancara dengan daftar yang telah disiapkan sebelumnya.

**c. Studi Kepustakaan**

Dalam melakukan penelitian penulis mencari data dengan mendapatkan data dengan cara studi kepustakaan seperti yang di uraikan oleh Porhan dalam **Prastowo (2012: 81)** “kegiatan ini penyusunannya kajian pustaka) bertuju mengalah data juga informasi ilmiah,berwujud teori-teori,rrmetode, atau pendekatan yang sudah bekembang dan sudah di dokumentasikan didalam berupa buku, bentuk jurnal,naskah, catatan, rekamaan sejarah, dokumen-dokumen, dan juga lain-lain yang berada diperpustakaan.”

**d. Penyebaran Kuisisioner**

Kuisisioner sebuah teknik pengumpulan data yang berupa formulir yang berisikan pertanyaan-pertanyaan mesti dijawabkan atau dikerjakan oleh pararesponden ataupun seorang tua atau anak-anak yang akan diselidiki. Dikemukakan **Komalasari (2011:81)**“Angket pula telah diketahui dengan sebuah kuesisioner, alat ini secara garis besaran terdapat dari 3 bagian judul, berikut : judul angket, pengantaran yang berisi tujuan, juga petunjuk mengisikan angket, lalu item-item pertanyaannya yang berisikan opini atau berbagai pendapat dan fakta”. Dengan adanya angket dapat mengetahui tanggapaan reponden

terhadap pertanyaan mengajukan dan mudah didaam memberikan jawaban dengan waktu yang singkat.

## **E. Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Ketika menelitian Tugas Akhir di lakukan, penulis meneliti dengan langsung, terkhusus *Departement Housekeeping* Best Western Premier La Grande Hotel Bandung yang berlokasi di Jln. Merdeka Nomor 25 – 29 kota Bandung, 40117 Indonesia **tlp: +62 22 42690555/**  
Bandung, Jawa Barat

### **2. Waktu Penelitian**

Waktu penulis untuk didalam penelitian meneliti di Best Western Premiere La Grande Hotel Bandung, dilaksanakan bermulai bulan September 2019 sampai bulan Desember 2019

