

BAB I PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Hotel merupakan bangunan yang memiliki ruang tidur (kamar) dan disewakan dengan jumlah banyak, sebagai tempat untuk bermalam serta tempat untuk makan bagi seseorang atau sekelompok orang yang sedang melakukan perjalanan; bentuk akomodasi yang dijalankan dengan harapan dapat menguntungkan, disediakan untuk semua orang guna mendapatkan pelayanan, tempat bermalam dan minum (BPS Kota Bogor, 2022 : 139). Pada tahun 2022 jumlah akomodasi perhotelan di kota Bogor ada sebanyak 98 unit dengan 5.732 kamar serta 9.195 tempat tidur (BPS Kota Bogor, 2022 :137).

Dengan jumlah kamar yang ditunjukkan oleh data di atas, karyawan yang dibutuhkan untuk menjalankan operasional juga harus seimbang agar pelayanan yang diberikan pada tamu maksimal. Meskipun fasilitas sarana dan prasarana penunjang operasional hotel menjadi salah satu hal penting, Sumber Daya Manusia juga ikut andil menjadi bagian penting sebuah industri perhotelan karena mereka merupakan tumpuan bagi sebuah perusahaan. Melalui Sumber Daya Manusia (SDM) kegiatan perusahaan untuk membuat perusahaan tetap berjalan dan terus berkembang (Setiawan, 2016 : 2). Dengan demikian, Sumber Daya Manusia (SDM) juga harus turut diperhatikan. Jika industri memiliki karyawan yang kompeten dibidangnya, maka perusahaan juga akan mampu bertahan dan bersaing di lingkungan yang kompetitif seperti sekarang (Setiawan, 2016:2).

Kinerja karyawan yang diharapkan untuk menunjang sebuah perusahaan haruslah berkualitas, hal ini dikarenakan Sumber Daya Manusia (SDM) dapat mengembangkan sebuah perusahaan serta dapat mewakili perusahaan dalam bersaing. SDM yang terpilih haruslah profesional dan produktif dalam berkarya (Dirwan & AR, 2019 : 1). Tinggi rendahnya kinerja karyawan menentukan tingkat keberhasilan sebuah perusahaan dalam menjalankan maupun mengembangkan perusahaannya untuk mencapai tujuan yang telah dibuat sebelumnya (Fahmi, Irnawati & Farisi, 2020 : 16).

Maka dari itu, perlu adanya usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan yang dilakukan oleh perusahaan, salah satu cara untuk hal tersebut adalah mencari karyawan yang memiliki latar belakang pendidikan yang memadai. Hal ini diperkuat oleh pernyataan Damayanti (2021:1093), bahwa salah satu upaya dalam meningkatkan kinerja karyawan, maka dibutuhkan karyawan yang berpendidikan serta memiliki pengalaman di bidangnya.

Oleh karena itu, karyawan yang memiliki jenjang pendidikan yang lebih baik atau memiliki latar belakang pendidikan yang mumpuni dalam bidang perhotelan dapat lebih baik dalam bekerja. Hal tersebut dikarenakan pemikiran selangkah lebih dulu tentang prospek kedepan, perhitungan yang tepat dan lebih baik merupakan keunggulan seorang karyawan yang memiliki latar belakang pendidikan yang lebih tinggi (Rijanto & Risnawati, 2020:2). Jika prinsip pelayanan dilakukan secara profesional oleh semua karyawan ketika menjalankan tugas serta fungsinya, maka akan menghasilkan kinerja yang baik (Nainggolan & Tambunan 2016:2).

Tinggi rendahnya tingkat pendidikan seorang karyawan akan berpengaruh pada kinerjanya, oleh karena itu agar kinerja karyawan baik maka dibutuhkan tenaga kerja yang memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai (Damayanti, 2021:1093-1094). Kelebihan ini seharusnya menjadi sebuah keuntungan bagi industri agar dapat menekan waktu maupun keuangan untuk pelatihan karyawan. Menurut data yang dikeluarkan oleh Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi, kebutuhan tenaga terampil di bidang perhotelan dan pariwisata saat ini masih tertinggi bila dibandingkan dengan bidang yang lain.

Kota Bogor sendiri memiliki jumlah Angkatan kerja sebesar 529.003 orang yang dibagi menjadi : 466.645 orang yang bekerja dan 62.358 orang yang merupakan pengangguran terbuka. Selain itu ada juga yang bukan Angkatan kerja dengan jumlah 327.466 orang, angka tersebut berdasarkan data yang dikeluarkan oleh Badan Pusat Statistik kota Bogor (2022 : 38) dengan kategori umur diatas 15 tahun. Sedangkan untuk penduduk di kota Bogor yang berumur 15 tahun keatas, berdasarkan pendidikan tertinggi yang ditamatkan serta kegiatan selama 1 minggu terakhir dibagi menjadi :

1. Sekolah Dasar (SD) : 116.779 yang bekerja dan 10.786 orang pengangguran (sedang mencari pekerjaan, mempersiapkan usaha, merasa tidak mungkin mendapat pekerjaan dan sudah memiliki pekerjaan namun belum mulai bekerja).
2. Sekolah Menengah Pertama (SMP) : 65.059 yang bekerja dan 10.139 orang pengangguran (sedang mencari pekerjaan, mempersiapkan usaha, merasa tidak mungkin mendapat pekerjaan dan sudah memiliki pekerjaan namun belum mulai bekerja).
3. Sekolah Menengah Atas (SMA) : 184.881 yang bekerja dan 38.848 orang pengangguran (sedang mencari pekerjaan, mempersiapkan usaha, merasa tidak mungkin mendapat pekerjaan dan sudah memiliki pekerjaan namun belum mulai bekerja).
4. Perguruan Tinggi : 99.926 yang bekerja dan 2.585 orang pengangguran (sedang mencari pekerjaan, mempersiapkan usaha, merasa tidak mungkin mendapat pekerjaan dan sudah memiliki pekerjaan namun belum mulai bekerja).

Hal ini menggambarkan bahwa jumlah pekerja yang ada di Bogor didominasi oleh pekerja yang memiliki latar belakang pendidikan rendah (SD-SMA) dengan jumlah 366.719 orang dibandingkan dengan pekerja yang memiliki latar belakang pendidikan tinggi dengan jumlah 99.926 orang. Selain itu, terlihat juga bahwa jumlah pengangguran yang berlatar belakang pendidikan tinggi (perguruan tinggi) lebih rendah dibandingkan pengangguran dari latar belakang Pendidikan rendah.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada *Human Resources Development* (HRD) The Sahira Hotel Bogor, menyatakan bahwa kinerja antara karyawan berlatar belakang pendidikan perhotelan dan non perhotelan sangat berbeda. Letak dari perbedaan kinerja karyawan ada pada bagian motivasi (semangat) mereka dalam bekerja dan juga kedisiplinan. Ketika bekerja, karyawan yang berlatar belakang pendidikan perhotelan lebih pandai dalam manajemen waktu dengan maksimal kinerja sebesar 80%-90%, sedangkan non perhotelan hanya mampu memaksimalkan kinerja sebesar 60%.

The Sahira Hotel Bogor merupakan hotel bintang 4, yang terletak di JL. A. Yani, No 17-23 memiliki jumlah kamar sebanyak 122 unit dan beberapa fasilitas umum seperti tempat *gym*, *swimming pool*, *kids corner*, *playground*, masjid, mushola, *cafe*, *restaurant*, 11 *meeting room*, *lobby* serta *parking area* . Dengan mengusung konsep syariah The Sahira Hotel telah berdiri sejak tahun 2015 di bawah naungan PT. Madani Investama dan merupakan hotel ke-3 setelah Sahira Butik Hotel Paledang dan Sahira Butik Hotel Pakuan. Hotel ini menyediakan konsep hotel dengan nilai : *Worth* yang artinya The Sahira Hotel menyediakan kualitas tanpa kompromi dengan nilai yang sangat memuaskan, *Exclusive* atau berarti memberikan tingkat kenyamanan serta kemewahan yang kompetitif memiliki tingkat *previllage* dalam pelayanan yang disajikan oleh tim profesional dan yang terakhir adalah Madani, artinya The Sahira Hotel menyajikan konsep hotel syariah namun nyaman untuk ditempati oleh umat beragama lain.

The Sahira Hotel masih menerima atau mempekerjakan karyawan yang memiliki latar belakang pendidikan non perhotelan pada bagian departemen yang menangani tamu secara langsung seperti *Housekeeping*, *Front Office*, *Food and Beverage Service*. Jumlah pekerja dari 3 departemen tersebut sebanyak 54 orang karyawan yang terdiri dari 8 orang karyawan berlatar belakang pendidikan SMP, 4 orang berjenjang pendidikan SMA, jenjang pendidikan SMK diisi sebanyak 31 orang karyawan, 6 orang berjenjang pendidikan D3, 5 orang berlatar belakang pendidikan S1. Selain itu sebanyak 37 orang karyawan berlatar belakang pendidikan non perhotelan dan karyawan yang berlatar belakang pendidikan perhotelan lebih rendah, yakni sebesar 17 orang.

Selain itu, peneliti juga membuat sebuah perbandingan mengenai perbedaan antara pekerja yang memiliki latar belakang perhotelan dan non perhotelan dengan menggunakan kuesioner sederhana. Hasil dari kuesioner tersebut menggambarkan bahwa, karyawan yang memiliki latar belakang pendidikan yang lebih rendah lebih sulit menyelesaikan sebuah permasalahan yang ada dibandingkan dengan karyawan yang memiliki latar belakang pendidikan yang cukup/tinggi. Contohnya ketika mereka menghadapi komplain atau teguran dari tamu, mereka akan berusaha menangani hal tersebut dibandingkan harus berdiskusi dengan atasan terlebih dahulu yang mana akan membuang waktu lebih lama. Dalam hal manajemen waktu,

karyawan yang memiliki latar belakang pendidikan tinggi lebih baik, salah satunya ketika mereka datang ke tempat bekerja mereka sudah langsung memahami apa yang harus dilakukan dan dipersiapkan tanpa membuang waktu untuk bersantai. Pada sisi *grooming*, mereka yang memiliki latar belakang pendidikan perhotelan lebih baik dibandingkan karyawan berlatar belakang Pendidikan non perhotelan.

Oleh sebab itu, penelitian ini akan mengkaji lebih lanjut mengenai pengaruh dari latar belakang pendidikan terhadap kinerja karyawan hotel The Sahira Bogor. Sejalan dengan pernyataan Tambunan & Nainggolan (2016:2) ketika melayani tamu, latar belakang pendidikan menempati posisi paling strategis.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah :

1. Banyaknya jumlah warga Bogor yang memiliki latar belakang Pendidikan rendah.
2. Karyawan di The Sahira hotel yang memiliki latar belakang pendidikan rendah dan jurusan non perhotelan lebih mendominasi.
3. Pengeluaran biaya dan waktu lebih untuk melakukan sebuah pelatihan bagi karyawan yang memiliki latar belakang pendidikan non perhotelan.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi yang telah diuraikan, maka penulis membatasi pada permasalahan pengaruh latar belakang pendidikan karyawan terhadap kinerja di The Sahira Hotel Bogor.

1.4 Perumusan Masalah

Apakah latar belakang pendidikan seorang karyawan hotel dapat mempengaruhi kinerja karyawan The Sahira Hotel Bogor ?

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritik maupun praktis.

1. Secara Teoritis.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan keilmuan *management* perhotelan, terkait dengan pengaruh antara kualitas seorang lulusan terhadap pekerjaan yang mereka miliki setelah lulus. Sebagai sarana pengembangan pengetahuan atau penelitian mengenai keterkaitan antara latar belakang pendidikan dan kinerja seorang karyawan perhotelan.

2. Secara Praktis

A. Bagi Hotel

Penelitian ini diharapkan dapat membantu industri perhotelan mengenai pentingnya latar belakang Pendidikan yang dimiliki oleh seorang karyawan yang berhubungan erat dengan kinerja yang mereka hasilkan ketika bekerja. Menambah wawasan mengenai keuntungan atau kelebihan dari memilih karyawan yang memiliki latar belakang pendidikan perhotelan.

B. Bagi Universitas

Bagi institusi diharapkan dapat membantu dalam pengembangan ilmu mengenai industri perhotelan secara sebenarnya, guna meningkatkan kinerja yang mereka akan bawa ketika bekerja. Dapat menambah nilai lebih mengenai keahlian yang dimiliki oleh lulusan untuk bersaing di dunia kerja setelah lulus. Dapat mempersiapkan lulusan agar lebih matang ketika masuk ke industri perhotelan.

C. Bagi Pelajar

Menambah wawasan mengenai kualifikasi apa saja yang industri butuhkan dari seorang karyawan yang memiliki latar belakang pendidikan perhotelan. Menambah ilmu pengetahuan pentingnya meningkatkan diri sebagai seorang lulusan perhotelan untuk bersaing di dunia kerja