

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Eksistensi industri perhotelan dikenal dengan jasa dan pelayanan prima untuk para tamu, menjadikan industri ini selalu berupaya untuk mengikuti dan menyesuaikan perkembangan zaman. Hal tersebut bertujuan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan tamu sehingga akan berdampak pada keberlanjutan dan kemajuan khususnya industri perhotelan dan pariwisata pada umumnya.

Keberlanjutan dan kemajuan tersebut menjadikan industri perhotelan akan sangat mengandalkan sumber daya manusia sebagai pelaku yang melayani para tamu. Aspek yang menjadi fondasi utama *branding* untuk membangun keunggulan kompetitif pariwisata adalah aspek sumber daya manusia (Sunarto, 2020). Keunggulan kompetitif sederhananya ialah nilai tambah suatu industri atau usaha yang dapat digunakan untuk bersaing dalam sengitnya pasar industri dalam bidang yang sama.

Hotel sebagai salah satu bagian dari industri pariwisata yang tidak dapat dipisahkan dan akan selalu berhubungan layaknya, jika kinerja dan kualitas layanan oleh sumber daya manusianya mampu memberikan kesan nyaman dan puas sesuai dengan yang diharapkan tamu, maka dapat berpotensi menarik calon-calon tamu lainnya untuk dapat merasakan kualitas pelayanan dari industri ini.

Kinerja sendiri berarti hasil kerja yang telah dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya baik secara kualitas maupun kuantitas. Untuk dapat menghasilkan kinerja yang baik, tentu dalam prosesnya seorang pekerja akan menerapkan pedoman yang diyakininya ketika melakukan pekerjaan. Pedoman atau panduan yang menuntun pekerja dalam bertindak agar dapat menacapai hasil kerja yang diinginkan, disebut dengan nilai kerja.

Nilai kerja (*work value*) merupakan tujuan yang ingin dicapai oleh seseorang melalui pekerjaannya atau sebagai konsekuensi dari pekerjaannya. Nilai-nilai pekerjaan berfungsi untuk pedoman evaluasi pribadi seseorang dalam mempertimbangkan pekerjaan mereka. Nilai kerja tertentu yang dilakukan seorang

pekerja akan mencerminkan sikap dan perilaku mereka, sehingga nilai kerja menjadi unsur penting dalam kesuksesan suatu perusahaan, dalam pembahasan ini yaitu hotel. Mengetahui nilai-nilai kerja yang dimiliki karyawan dapat menjadi bahan evaluasi bagi *human resource* untuk melaksanakan pelatihan dan pengembangan kompetensi karyawan.

Nilai kerja dalam industri perhotelan merupakan hal yang penting bagi kelancaran operasional dan citra industri. Kemudian jika lembaga pendidikan dalam hal ini perguruan tinggi yang menyelenggarakan program pariwisata dan perhotelan mengetahui bahwa nilai kerja diperlukan mahasiswa akomodasi perhotelan dalam aktivitas kerja, maka dapat membantu mahasiswa memiliki gambaran agar dapat bekerja dengan baik dan mampu mencapai hasil kerja yang baik pula. Begitu pula dengan industri dapat mengembangkan strategi rekrutmen karyawan yang efektif dan berkompeten, sehingga bermanfaat untuk pengembangan sumber daya manusia di industri perhotelan.

Salah satu perguruan tinggi di Indonesia yang menyelenggarakan program studi dengan konsentrasi akomodasi perhotelan yaitu Universitas Negeri Jakarta program studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga. Konsentrasi akomodasi perhotelan ini mulai aktif pada tahun 2014. Mata kuliah inti jurusan akomodasi perhotelan yang dipelajari oleh mahasiswa, memang belum ada pokok materi yang membahas nilai kerja. Namun demikian, penanaman beberapa aspek dalam nilai kerja terjadi pada saat proses pembelajaran praktikum, tetapi belum sepenuhnya dilakukan atas dasar kesadaran bahwa hal yang dilakukan termasuk dalam nilai kerja. Sehingga mungkin saja mahasiswa belum memahami betul nilai kerja yang dapat mendukung keberhasilan tujuannya pada saat nanti PKL dan bekerja setelah lulus dari perkuliahan.

Program Studi PKK Universitas Negeri Jakarta mewajibkan mata kuliah PKL yang merupakan bagian dari proses KBM (Kegiatan Belajar Mengajar) dan diprogramkan saat menuju semester akhir masa perkuliahan mahasiswa sebagai salah satu syarat kelulusan mahasiswa. Praktik Kerja Lapangan berguna sebagai pengalaman kerja langsung di dunia industri agar setelah lulus dari jenjang pendidikan, mahasiswa siap untuk terjun ke industri atau usaha dibidang pariwisata dan perhotelan. Sementara itu penerapan nilai kerja oleh mahasiswa ketika sedang

PKL belum diketahui secara menyeluruh sesuai aspek dalam nilai kerja itu sendiri. Nilai kerja yang mendorong mereka untuk dapat menyesuaikan diri melaksanakan pekerjaan di lapangan dan mencapai tujuan PKL.

Berdasarkan kajian terdahulu yang telah dilakukan terhadap beberapa mahasiswa program studi PKK UNJ konsentrasi akomodasi perhotelan angkatan 2019 yang PKL di beberapa hotel dengan bintang berbeda, dan beberapa staf hotel pembimbing mahasiswa PKL, terkumpul informasi awal nilai kerja yang diterapkan para mahasiswa tersebut saat dahulu mereka melaksanakan PKL. Informasi tersebut bahwa dari sudut pandang mahasiswa, mereka dapat selalu memecahkan masalah yang terjadi saat bekerja, namun dari sudut pandang staf hotel pembimbing mahasiswa PKL, mereka menganggap mahasiswa hanya terkadang atau tidak selalu dapat memecahkan masalah yang terjadi saat bekerja. Informasi lainnya yaitu bahwa mahasiswa mampu menggunakan kemampuan kepemimpinan pada saat bekerja, namun ada salah satu staf hotel yang menganggap mahasiswa tidak pernah menggunakan kemampuan kepemimpinan pada saat bekerja. Informasi berikutnya bahwa ada mahasiswa yang merasa tertekan ketika bekerja dan hal tersebut dibenarkan oleh staf hotel pembimbingnya, sementara ada pula mahasiswa yang tidak merasa tertekan ketika bekerja namun staf hotel pembimbingnya merasa mahasiswa tersebut kadang terlihat tertekan saat bekerja.

Informasi selanjutnya bahwa ada beberapa dari mahasiswa tersebut yang merasa jarang mendapatkan apresiasi ketika berhasil menyelesaikan pekerjaannya dengan baik, namun staf hotel pembimbing mengatakan mahasiswa ada yang sering dan ada pula yang memang jarang mendapatkan apresiasi ketika berhasil menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Sehingga terdapat celah atau perbedaan atas pernyataan dari mahasiswa sebagai mantan *trainee* dengan pernyataan dari staf hotel sebagai pembimbing lapangan. Kemudian peneliti juga mengetahui berdasarkan komentar dari para staf hotel pembimbing mahasiswa PKL, bahwa mahasiswa kurang dalam bertindak, kadang terlihat malas-malasan, kurang teliti, kurang cepat tanggap, teledor dan tergesa-gesa dalam bekerja sehingga membuat hasil pekerjaan tidak maksimal dan tidak tepat waktu.

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, beberapa perbedaan pendapat perlu diluruskan agar diketahui jelas bahwa nilai kerja mahasiswa dari pengalaman

kerjanya penting, tujuannya agar mahasiswa dapat mempersiapkan diri dalam hal bersikap dan bertindak ketika bekerja untuk dapat mencapai tujuan kerja yang diinginkan, tidak hanya sekedar bekerja untuk memenuhi SKS mata kuliah PKL. Dengan demikian perlu dilakukan pengamatan lebih dalam terhadap nilai kerja mahasiswa program studi PKK UNJ konsentrasi akomodasi perhotelan, sehingga hasilnya dapat menjadi bahan untuk optimalisasi baik bagi diri pribadi mahasiswa, bagi mahasiswa generasi selanjutnya, program studi dan industri perhotelan. Atas dasar hal tersebut, peneliti bermaksud untuk melakukan pengamatan melalui penelitian yang berjudul “Analisis Nilai Kerja Mahasiswa pada Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan di Hotel”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yaitu:

1. Belum diketahui secara keseluruhan nilai kerja pada pembelajaran praktikum mahasiswa program studi PKK UNJ konsentrasi akomodasi perhotelan.
2. Belum maksimalnya kinerja dari mahasiswa program studi PKK UNJ konsentrasi akomodasi perhotelan pada pelaksanaan PKL diketahui dari komentar staf hotel pembimbing mahasiswa PKL.
3. Belum diketahui nilai kerja secara keseluruhan yang diterapkan mahasiswa program studi PKK UNJ konsentrasi akomodasi perhotelan berdasarkan pengalaman Praktik Kerja Lapangan di hotel.

1.3 Pembatasan Masalah

Setelah permasalahan diidentifikasi, selanjutnya dapat dibatasi penelitian ini akan fokus pada permasalahan belum diketahuinya nilai kerja mahasiswa. Penelitian ini menggali informasi nilai kerja yang pernah diterapkan oleh mahasiswa program studi PKK UNJ konsentrasi akomodasi perhotelan menurut sudut pandang mahasiswa dan staf hotel pembimbing mahasiswa PKL.

1.4 Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan nilai kerja oleh mahasiswa program studi PKK UNJ konsentrasi akomodasi perhotelan pada pengalaman Praktik Kerja Lapangan di hotel?.

1.5 Tujuan Penelitian

Untuk menjawab rumusan masalah di atas, maka penelitian dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui seperti apa nilai kerja yang diterapkan oleh mahasiswa program studi PKK UNJ konsentrasi akomodasi perhotelan pada pengalaman Praktik Kerja Lapangan di hotel.

1.6 Kegunaan Penelitian

1.6.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis penelitian ini bisa menjadi referensi pengetahuan mengenai nilai kerja dan aspek didalamnya yang sebaiknya dipahami oleh mahasiswa program studi PKK UNJ konsentrasi akomodasi perhotelan sebagai salah satu bekal pengetahuan ketika akan memasuki lapangan pekerjaan agar dapat menjadi pedoman untuk mencapai tujuan bekerja yang diinginkan.

1.6.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi peneliti: Peneliti mendapat pengetahuan dan kemampuan baru terkait dengan langkah menganalisis secara mendalam dan mendeskripsikan informasi terkait pengalaman nilai kerja oleh mahasiswa program studi PKK UNJ konsentrasi akomodasi perhotelan pada saat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan di hotel.
2. Bagi pihak program studi: Dapat menjadi bahan pertimbangan untuk memaksimalkan kegiatan pembekalan bagi mahasiswa yang akan melaksanakan PKL, dengan disampaikannya nilai kerja yang pernah diterapkan oleh mahasiswa yang sebelumnya sudah melaksanakan PKL.
3. Bagi pihak industri: Dapat menjadi strategi rekrutmen karyawan yang efektif, dan dengan strategi yang sama dapat menjadi upaya retensi karyawan yang berkompeten. Sehingga berguna bagi pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia di industri pariwisata dan perhotelan.