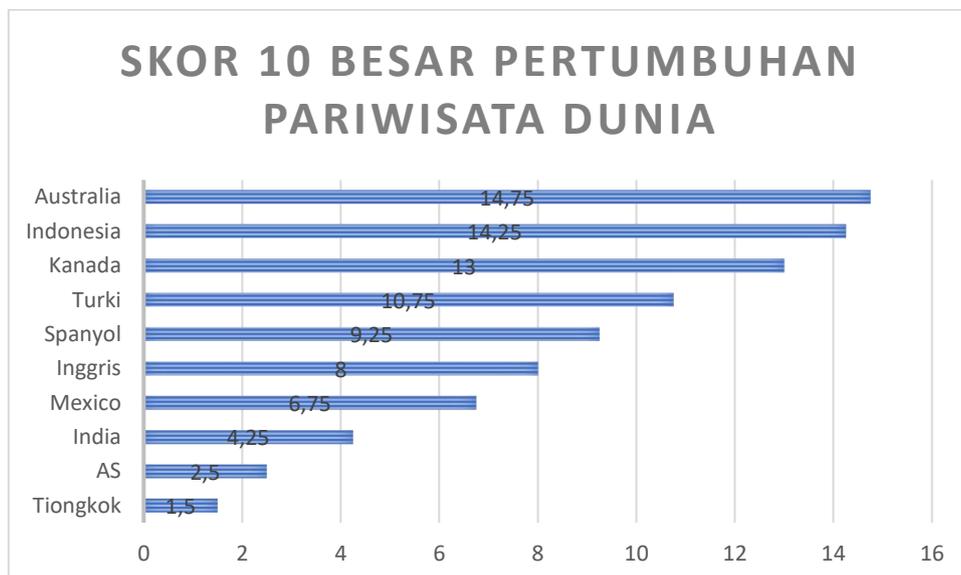


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri Pariwisata di Indonesia memiliki peran penting bagi pertumbuhan ekonomi dan pemberdayaan masyarakat. Indonesia turut memiliki potensi pariwisata yang sangat baik dan dibuktikan dengan dengan pesatnya perkembangan pariwisata di Indonesia hingga dapat terkenal sampai ke mancanegara. Selain itu, berdasarkan data dari World Travel and Tourism Council (2019), Pariwisata menjadi salah satu penyumbang devisa terbesar terlebih lagi dengan perkembangan tren *budget travel* dan faktor akomodasi yaitu hotel atau penginapan yang terus maju. Sehingga sangat memungkinkan Indonesia dapat memiliki pertumbuhan pariwisata yang sangat baik dan perkembangan yang pesat.



Sumber: Katadata 2019 (Data Diolah)

Gambar 1. 1 Grafik Tingkat Pariwisata Menurut World Trade Tourism Council (WTTC) Pada Tahun 2019

Bedasarkan Gambar 1.1 menunjukkan bahwa Indonesia memiliki skor tertinggi kedua (2) dalam kesepuluh (10) besar kinerja pertumbuhan pariwisata dunia yaitu 14,25 sehingga dapat disimpulkan bahwa Indonesia memiliki potensi perkembangan pariwisata yang sangat baik dibandingkan negara lain yang masih memiliki skor lebih rendah dan tidak menutup kemungkinan Indonesia dapat melebihi pertumbuhan dari negara Australia dengan nilai 14,75 sehingga untuk mencapai hal tersebut Indonesia juga perlu memfasilitasi dan mengembangkan sektor pariwisata tersebut dengan cara bisa mengembangkan fasilitas-fasilitas pendukung dari objek pariwisata itu sendiri serta memberdayakan hotel-hotel untuk mendukung fasilitas tersebut.

Dalam upaya mencapai potensi-potensi dari perkembangan pariwisata di Indonesia, salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah pengembangan pra-sarana dari hotel itu sendiri sebagai salah satu pendukung dari Pariwisata yang dimana menurut Menteri Pariwisata (Menpar) Arief Yahya (2019), fasilitas yang dapat mendukung pariwisata yang paling besar adalah perhotelan dan disusul oleh restoran dengan jumlah presentase keduanya mencapai 60% yang terdiri dari 40% untuk hotel dan 20% untuk restoran. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hotel menjadi salah satu hal penting dari pengembangan pariwisata di Indonesia.



Sumber: Hotel Investment 2019

Gambar 1. 2 Grafik Peningkatan Jumlah Kamar Hotel di Indonesia

Bedasarkan grafik 1.2 mengenai peningkatan jumlah kamar hotel di Indonesia menunjukkan bahwa sampai dengan tahun 2018 menunjukkan peningkatan jumlah kamar yang dimana terdapat peningkatan yang terus bertambah secara perlahan dan mengalami peningkatan signifikan pada tahun 2018 sehingga dapat disimpulkan bahwa perkembangan perhotelan di Indonesia semakin membaik setiap tahunnya dan terus berkembang seiring dengan banyaknya potensi wisata di Indonesia dan pengembangan yang dilakukan oleh perhotelan itu sendiri dan dapat dilihat juga melalui bagaimana perkembangan dari jumlah hotel.

Dengan meningkatnya jumlah hotel yang ada di Indonesia dengan berbagai macam tipe bintang hotel maka dapat disimpulkan bahwa dengan meningkatnya jumlah hotel akan berhubungan dengan jumlah turis yang semakin bertambah, baik untuk wisatawan domestik dan mancanegara setiap tahunnya. Menurut Guntur Sakti (2019) yang merupakan Kepala Biro Komunikasi Publik Kemenpar menyatakan bahwa pertumbuhan wisatawan mancanegara meningkat hingga 12,58% yang dimana mengungguli pertumbuhan di negara ASEAN lain yang hanya tumbuh sebesar 7,4% dan juga lebih besar daripada perkembangan di dunia yang hanya 5,6%.

Selaras dengan meningkatnya wisatawan mancanegara, menurut Badan Pusat Statistik (2018) pertumbuhan wisatawan domestik atau wisatawan nusantara juga mengalami pertumbuhan yang dimana mencapai 12,37% menjadi total 303,4 juta perjalanan dibandingkan tahun sebelumnya yang hanya mencapai 270 juta perjalanan. Yang berarti menunjukkan bahwa pada dasarnya pertumbuhan jumlah wisatawan baik domestik atau wisatawan nusantara turut mengalami peningkatan layaknya wisatawan mancanegara setiap tahunnya sehingga bisa disimpulkan bahwa pertumbuhan jumlah pengunjung dapat membantu dan selaras dengan perkembangan hotel yang ada di Indonesia serta menunjukkan bahwa penambahan jumlah hotel juga berbanding lurus dengan pertumbuhan dari wisatawan yang datang.

Menurut Suhariyanto (2019), pada bulan Juli 2019 terjadi peningkatan penghunian kamar hotel klasifikasi bintang yang mencapai rata-rata 56,73% yang dimana memiliki angka lebih tinggi dari bulan Juni 2019 sebesar 52,27% yang menunjukkan kenaikan sebesar 4,46%. Sehingga bisnis dalam bidang perhotelan masih dibidang

menjanjikan dengan masih banyaknya potensi wisata yang ada sehingga memungkinkan perkembangan perhotelan kedepannya juga masih berpotensi.

Selain dari adanya potensi pengembangan tempat wisata yang meluas, perhotelan sekarang ini juga memiliki potensi yang sangat baik dengan adanya perkembangan teknologi sekarang ini. Teknologi akan sangat membantu bagi pihak hotel dalam mencari konsumen serta membantu konsumen dalam menemukan pelayanan terbaik dan menemukan kriteria hotel yang sesuai dengan keinginan. Berdasarkan survey yang dilakukan Jakpat mengenai "*Travelling Trends 2018*" menunjukkan bagaimana wisatawan memanfaatkan sistem daring untuk melakukan wisata. Survei yang melibatkan 2331 responden yang berada di Sumatra, Jawa, Bali, Nusa Tenggara, Papua dan Maluku menyatakan sebesar 81,47% menggunakan teknologi untuk merencanakan perjalanan dengan aplikasi yang digunakan adalah seperti Airy, Traveloka, Tiket.com, Agoda dan Booking.com.

Berdasarkan survei tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan berkembangnya teknologi dapat sangat membantu dalam perkembangan perhotelan ini, sehingga untuk dapat memaksimalkan teknologi yang sedang pesat perkembangannya, diperlukan juga Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten dalam bidang ini demi mendukung kelancaran dari teknologi ini.

Dalam rangka mendukung seluruh kelancaran aktivitas setiap unit dalam perhotelan diperlukan adanya pemaksimalan seluruh sumber daya manusia yang mendukung dan memiliki kompetensi pada setiap bidangnya. Menurut Chusmeru (2019) industri pariwisata merupakan industri jasa yang sangat bertumpu pada kualitas dan kapasitas SDM karena sangat bertumpu pada pelayanan sehingga peran SDM yang unggul sangat di perlukan. Berdasarkan pernyataan tersebut maka SDM memerlukan penguasaan keterampilan dan pengetahuan terkait seluruh komponen dalam pariwisata.

Serupa dengan pernyataan sebelumnya, International Labour Organization (2019) turut menyatakan hal serupa yaitu peran SDM menjadi kunci penting terlebih lagi merupakan industri padat karya sehingga industri pariwisata sangat membutuhkan tenaga kerja yang terlatih dan berpengalaman. Berdasarkan kedua pernyataan tersebut dapat

disimpulkan bahwa peran sumber daya manusia sangat penting bagi kelancaran dalam setiap proses atau aktivitas perhotelan dan dapat menjadi kunci untuk kesuksesan dalam prosesnya.

Dengan manfaat yang didapatkan dari sumber daya manusia yang berkualitas dan berkompeten sehingga sangat penting untuk pihak hotel bisa mengelola setiap karyawannya dengan baik. Tetapi dalam pelaksanaannya permasalahan yang dihadapi karyawan terutama dalam dibidang yang bertemu *customer* secara langsung yaitu pada bagian *Frontliner*. Permasalahan yang bisa terjadi adalah terkait konflik pekerjaan dengan keluarga ataupun sebaliknya dan permasalahan pada tingkat *stress* karyawan bisa sangat mempengaruhi kepuasan dalam hidup karyawan tersebut dan berimplikasi kepada produktivitas karyawan *Frontliner* tersebut.

Untuk memahami permasalahan ini, Universitas Multimedia Nusantara sebagai sarana penyedia Pendidikan terkait Management Sumber Daya Manusia (*Human Resource Management*) menyediakan fasilitas untuk meneliti suatu masalah terkait permasalahan terkait karyawan ini dengan menyediakan Proyek Independen Pengganti Magang yang dimana mahasiswa bersama dosen pemimpin Proyek Independen bersama-sama membahas permasalahan dan meneliti secara ilmiah terkait suatu peristiwa *Management*.

Dalam hal mempelajari masalah yang terjadi terkait permasalahan tersebut, penulis yang mengikuti Proyek Independen Pengganti Magang bersama Ibu Elissa Dwi Lestari selaku pemimpin dari Proyek Independen beserta Ibu Septi Fahmi Choirisa bersama-sama mendalami fenomena permasalahan dalam Sumber Daya Manusia (SDM) terkait permasalahan dalam pekerjaan dan keluarga pada kelompok karyawan di bagian *Frontliner* atau karyawan yang langsung bertemu dengan karyawan atau berinteraksi langsung dengan kustomer.

Hal yang mendukung dan membuat penulis yakin memilih untuk mengikuti Proyek Independen Pengganti Magang karena penulis dapat mempelajari permasalahan terkait SDM. SDM memiliki peran penting bagi suatu organisasi karena dengan memiliki SDM yang berkompeten dan ahli dibidangnya akan sangat membantu perusahaan yang

dalam hal ini adalah Industri Perhotelan untuk mencapai visi dan misi mereka tetapi seiring berjalannya tentu permasalahan karyawan tidak dapat terhindarkan yang dalam hal ini adalah terkait *Workload, Work Family Conflict, Family Work Conflict* dan *Job Stres*. Berdasarkan permasalahan tersebut membuat penulis sangat tertarik untuk membahas serta meneliti masalah ini karena permasalahan tersebut bisa sangat mungkin terjadi seluruh *segment* pekerja dan lintas industri.

Berdasarkan penjelasan diatas, untuk memperjelas pembahasan terkait permasalahan karyawan di bagian *Frontliner* maka penulis menyusun laporan praktik kerja magang sebagai hasil dari Proyek Independen Pengganti Magang yang dilakukan dengan judul **“Laporan Kerja Magang Dalam Proyek Independen Yang Berjudul Analisis Pengaruh *Workload, Work-Family Conflict, Family-Work Conflict* Dan *Job Stress* Terhadap *Life Satisfaction Frontliner Hotel*”**.

1.2 Tujuan dan Manfaat Kerja Magang

Universitas Multimedia Nusantara mewajibkan untuk seluruh mahasiswa melakukan praktik kerja magang sebagai salah satu syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar Sarjana (S1) dengan minimal waktu praktik magang yaitu 60 hari kerja. Praktik magang ini menjadi wajib karena mahasiswa tidak hanya belajar secara teori dan pengalaman dari perkuliahan tetapi juga dengan praktik langsung. Dalam hal ini, penulis melakukan praktik magang dengan mengikuti Proyek Independen Pengganti Magang yaitu menjadi asisten penelitian bersama Ibu Elissa Dwi Lestari selaku pemimpin dan pembina dalam Proyek Independen Pengganti Magang ini. Sehingga mahasiswa bisa mendapatkan ilmu baru melalui penelitian dan melihat bagaimana fenomena permasalahan karyawan dalam industri yang menjadi objek penelitian yaitu Perhotelan. Selain sebagai guna untuk memenuhi syarat kelulusan guna meraih gelar Sarjana Manajemen (SE) di Universitas Multimedia Nusantara, terdapat juga beberapa fungsi dari praktik magang yang dilakukan dalam bentuk Proyek Independen yaitu:

1. Membuka pandangan bagaimana permasalahan karyawan bersamaan dengan pengaruhnya dalam kehidupan pekerjaannya.
2. Meningkatkan pengetahuan, kemampuan dan menambah pengalaman mahasiswa.
3. Mengembangkan keahlian mahasiswa dalam membuat penelitian.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1 Waktu Kerja Magang

Praktik Proyek Independen Pengganti Magang yang berada dibawah naungan Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara merupakan mata kuliah wajib yang dilaksanakan oleh seluruh mahasiswa dengan ketentuan yaitu harus mengikuti waktu Proyek Independen Penganti Magang selama minimal 60 hari kerja dengan minimal waktu pengerjaan adalah 8 jam sehari. Berikut adalah hal-hal terkait Proyek Independent Pengganti Magang yang telah dijalankan penulis:

- a. Nama Perusahaan : Universitas Multimedia Nusantara
- b. Bidang Usaha : Pendidikan
- c. Alamat : Jl. Scientia Boulevard, Gading Serpong, Tangerang, Banten, 15811
- d. Waktu Pelaksanaan : 3 Agustus 2020 – 23 Oktober 2020
- e. Posisi Magang : Asisten Penelitian

1.3.2 Prosedur Kerja Magang

1. Tahap Pelamaran Proyek Independen

a. Penulis mendapatkan informasi tentang pembukaan Proyek Independen Pengganti Magang yang didapatkan dari Email Student.

b. Penulis mengirimkan CV dan berkas-berkas lainnya yang dibutuhkan untuk mengikuti Proyek Independen Pengganti Magang,

2. Tahap *Interview*

a. Penulis menghubungi pemimpin Proyek Independen untuk mengetahui ketersediaan waktu untuk wawancara.

b. Penulis menentukan waktu untuk wawancara dan melakukan wawancara.

c. Penulis mengikuti Proyek Independen pada hari Senin 3 Agustus 2020 setelah diterima setelah mengikuti proses wawancara.

3. Tahap Praktik Kerja Magang

a. Penulis melakukan Proyek Independen Pengganti Magang mulai pada tanggal 3 Agustus 2020 sampai dengan 23 Oktober 2020.

b. Penulis melakukan bimbingan mingguan sesuai waktu yang ditentukan untuk memberitahukan proses yang sudah dikerjakan.

c. Membuat laporan magang sesuai dengan ketentuan yang sudah ditentukan.

d. Melakukan sidang magang sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan oleh Universitas Multimedia Nusantara sebagai salah satu syarat kelulusan.

1.4 Sistematika Penelitian

Sistematika yang dilakukan oleh penulis selama menulis laporan praktik magang dalam Proyek Independen yang berjudul **“Laporan Kerja Magang Dalam Proyek Independen Yang Berjudul Analisis Pengaruh *Workload*, *Work-Family Conflict*, *Family-Work Conflict* Dan *Job Stress* Terhadap *Life Satisfaction* Frontliner Hotel”** adalah:

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini, menjelaskan tentang latar belakang dan gambaran umum dari objek penelitian dalam Proyek Independen dan terdapat penjelasan terkait tujuan, waktu pelaksanaan dan proses praktik magang yang dilakukan selama 3 bulan (60 hari).

Bab II Gambaran Umum Perusahaan

Pada bab ini, menjelaskan tentang pekerjaan yang dilakukan penulis dalam melakukan Proyek Independen Penggati Magang beserta teori yang digunakan penulis dalam proses penyusunan laporan magang terkait manajemen, manajemen sumber daya manusia, permasalahan yang dibahas dalam Proyek Independen, fungsi manajemen sumber daya manusia dalam industri perhotelan dan pengertian perhotelan serta divisi-divisi dalam bidang perhotelan.

Bab III Pelaksanaan Kerja Magang

Pada bab ini, menjelaskan tentang prosedur dan pekerjaan yang dilakukan penulis dalam praktek magang yaitu Proyek Independen. Bab ini turut membahas tugas-tugas yang dilakukan penulis, manfaat, kesulitan dan solusinya dari tugas-tugas yang diberikan.

Bab IV Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini terkait dengan kesimpulan dan saran yang dapat disimpulkan penulis selama melakukan Proyek Independen. Bab ini turut menjelaskan keterkaitan antara major yang dipilih dan implikasinya terhadap objek dalam Proyek Independen sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan untuk industri terkait permasalahan karyawan terhadap kondisi pekerjaan kedepannya.