

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu faktor penting dari sebuah perusahaan. SDM merupakan modal penting bagi setiap perusahaan karena menentukan keberhasilan setiap perusahaan untuk mencapai tujuannya (Dadan Ahmad Fadili, dkk, 2018). SDM merupakan faktor daya saing yang sangat penting dalam industri pariwisata dan perhotelan. SDM adalah salah satu sumber daya terpenting dari sebuah perusahaan pariwisata yang secara langsung mempengaruhi daya saing dan kelangsungan hidupnya di pasar pariwisata (Mubarak, N. W., Hidayatunisa, N. F., Rahayu, N., & Nurbayanti, 2020).

Aspek manusia merupakan salah satu yang berperan sebagai motor penggerak bagi kelangsungan industri pariwisata dan perhotelan. SDM merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam memajukan sektor pariwisata, khususnya di organisasi berbasis jasa (*service-based organization*). SDM juga berperan untuk mewujudkan keberhasilan kinerja.

Kebutuhan SDM di industri perhotelan sangat penting karena industri hotel sangat bergantung pada pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada tamu dan untuk memastikan kelancaran operasional hotel. Salah satu upaya untuk menciptakan SDM yang unggul adalah dengan melalui pendidikan serta pelatihan (*training*) sehingga tercipta SDM yang berkualitas, yang tentunya akan sangat mempengaruhi perkembangan serta kemajuan suatu organisasi atau perusahaan (Shofi, 2018).

Hotel memiliki beberapa departemen diantaranya adalah *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Food and Beverage Department*, dan *Back Office Department*. Salah satu departemen yang penting di hotel adalah *Front Office Department*, tetapi kebanyakan SDM di perhotelan memilih di departemen

Food and Beverage dan *Back Office* yang tidak terdapat *guest contact* (berhadapan langsung dengan tamu). Dapat dilihat dari hasil proyeksi kebutuhan tenaga kerja pariwisata khususnya perhotelan pada tahun 2022 sampai dengan tahun 2025 yang diperoleh dari riset dan pengumpulan data yang dilakukan secara daring (online) dan tatap muka (offline) dalam bentuk survey serta wawancara sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Proyeksi Kebutuhan Tenaga Kerja di Sektor Perhotelan

	Tenaga Kerja	Proyeksi Kebutuhan Tenaga Kerja di Sektor Perhotelan			
	2021	2022	2023	2024	2025
Jumlah Tenaga Kerja	9.170.000	8.638.375	8.567.919	8.559.378	8.608.484

Sumber: satudata.kemnaker.go.id

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa sejumlah 26 jenis pekerjaan dari 44 jenis pekerjaan adalah turun. Dapat dikatakan bahwa sebesar 59,09% dari jenis pekerjaan di bidang perhotelan jumlah tenaganya turun. Pekerjaan yang mengalami penurunan antara lain *room attendant* atau *room maid*, *waiter*, *front office attendant*, dan *steward*. Pada bidang usaha perhotelan pekerjaan atau posisi yang masih banyak diperlukan adalah pekerjaan *room attendant*, *waiter*, dan *front office attendant*.

Kebanyakan mahasiswa *trainee* memilih departemen selain *front office*, seperti *food and beverage department* dan *back office*. Padahal, kendala terbesar yang ada di *departemen front office* adalah mengenai *soft skill* atau keterampilan non-teknis. Jika mahasiswa dihadapkan langsung dengan tamu, maka dapat meningkatkan ilmu guna mengasah keterampilan berkomunikasi, keterampilan berfikir, dan membentuk karakter sebagai seorang hotelier. Dapat dilihat dari data yang didapat melalui pengalaman lapangan industri mahasiswa sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Konten Analisis Permasalahan Mahasiswa Selama Melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri

No	Jenis Permasalahan	F	%
1.	Kurangnya keterampilan Bahasa Asing	11	55
2.	Perbedaan pengetahuan yang didapat perguruan tinggi dengan yang dialami di industri	10	50
3.	Terkendala dalam menghadapi komplain tamu	9	45
4.	Kurang fokus terhadap arahan staff/senior atau miss communication	4	20
5.	Tidak teliti terhadap pekerjaan	4	20

Sumber: Laporan PLI Mahasiswa D4 Manajemen Perhotelan UNP

Berdasarkan Tabel 1.2 permasalahan yang ditemukan ketika melaksanakan pengalaman lapangan industri lebih banyak terjadi karena diri mahasiswa tersebut sehingga perlunya mahasiswa memperbaiki *hard skill* dan *soft skill*. *Soft skill* menjadi bagian yang penting dalam diri mahasiswa yang mana tidak hanya kemampuan teknis (*hard skill*), tetapi juga keterampilan non-teknis (*soft skill*) yang dinilai penting untuk mempermudah dan mempercepat penyelesaian sesuatu.

Para pengguna tenaga kerja menginginkan lulusan perguruan tinggi (PT) yang tangguh, mampu bekerja dalam tim sampai dengan mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik (Rokhmadi, 2014). Hal ini dapat dilihat dari lowongan pekerjaan yang ada di beberapa surat kabar, media cetak maupun internet. Dimana setiap perusahaan lebih banyak menggunakan kriteria-kriteria dalam *soft skill* untuk mencari pegawai atau karyawannya. Hasil penelitian dari Harvard University, Amerika Serikat menyatakan bahwa kesuksesan tidak ditentukan semata-mata oleh pengetahuan dan keterampilan teknis (*hard skill*), tetapi oleh keterampilan mengelola diri dan orang lain (*soft skill*).

Soft skill merupakan keterampilan dan kecakapan hidup, baik untuk diri sendiri, berkelompok, atau bermasyarakat, serta dengan Sang Pencipta. Keterampilan akan berkomunikasi, keterampilan emosional, keterampilan berbahasa, keterampilan berkelompok, memiliki etika dan moral, santun, dan

keterampilan spiritual (Elfindri, Jemmy Rumengan, Muhammad Basri Wello, Poltak Tobing, 2011).

Komponen *soft skill* meliputi etos kerja yaitu ketekunan seseorang terhadap sebuah pekerjaan, sopan santun yaitu kebiasaan mengucap ungkapan maaf dan terima kasih, kerjasama yaitu kemampuan membagi tanggung jawab, saling membantu dalam menyelesaikan tugas, dan juga mencari bantuan atau solusi jika diperlukan, disiplin dan percaya diri yaitu kemampuan menjadi lebih baik, belajar dari pengalaman dan kesalahan, mampu menerima kritik dan petunjuk, serta penyesuaian diri terhadap norma-norma yaitu berkomunikasi yang baik dan bertutur kata.

Hotel bintang empat di Kota Bandung dipilih menjadi lokasi penelitian karena beberapa hotel bintang empat merupakan chain Internasional yang banyak diminati oleh mahasiswa *trainee* di Kota Bandung. Hotel bintang empat di Kota Bandung juga lebih banyak dibandingkan dengan bintang lima yang menjadi pilihan mahasiswa *trainee* untuk melaksanakan pelatihan, seperti data hotel bintang empat yang didapat dari aplikasi online traveloka sebanyak 55 hotel.

Berdasarkan penjelasan di atas, *soft skill* sangat mempengaruhi pekerjaan di bidang industri perhotelan khususnya di departemen *front office* agar dapat memaksimalkan pelayanan bagi tamu dan penting dilakukannya penelitian terhadap kualitas *soft skill* mahasiswa *trainee*. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul “Kualitas *Soft Skill* Mahasiswa *Trainee* Departemen *Front Office* di Kota Bandung Studi Hotel Bintang Empat”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas *soft skill* mahasiswa *trainee* departemen *front office* hotel bintang empat di Kota Bandung?
2. Bagaimana upaya peningkatan kualitas *soft skill* mahasiswa *trainee* departemen *front office* hotel bintang empat di Kota Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, maka tujuan dalam penyusunan Proyek Akhir ini yaitu:

1. Untuk mengetahui kualitas *soft skill* mahasiswa *trainee* departemen *front office* hotel bintang empat di Kota Bandung
2. Untuk mengetahui upaya peningkatan *soft skill* mahasiswa *trainee* departemen *front office* hotel bintang empat di Kota Bandung

1.4 Batasan Masalah

Pembatasan masalah agar penelitian ini lebih efektif, efisien, dan dapat dikaji lebih mendalam maka diperlukan pembatasan masalah. Adapun pembatasan masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah hanya untuk mengetahui Kualitas *Soft Skill* Mahasiswa Trainee departemen *front office* di Kota Bandung tepatnya di hotel bintang empat. Hotel yang dipilih menjadi lokasi dalam penelitian ini yaitu Grand Tjokro Premiere Hotel Bang, Four Points By Sheraton Bandung, dan The Jayakarta Suite Hotel Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Praktis

Penelitian ini memiliki beberapa kegunaan praktis, yaitu:

1. Bagi Pemerintah, penelitian ini dapat digunakan sebagai regulasi dalam penyusunan kebijakan pendidikan dan ketenagakerjaan.
2. Bagi industri perhotelan, penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk rekrutmen dan seleksi karyawan yang lebih baik. Industri perhotelan yang memahami kualitas *soft skill* diharapkan dapat mengidentifikasi calon pekerja yang memiliki keterampilan yang sesuai dan dapat berkontribusi positif dalam lingkungan kerja industri perhotelan.
3. Bagi institusi pendidikan, penelitian ini dapat digunakan sebagai peningkatan kurikulum dan pengajaran serta dapat menambah pelatihan mengenai *soft skill* bagi mahasiswa.

1.5.2 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini memiliki beberapa kegunaan teoritis, yaitu:

1. Menambah pengetahuan teoritis, penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam mengembangkan teori tentang kualitas *soft skill* mahasiswa.
2. Meningkatkan kualitas penelitian, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang dilakukan pada topik yang sama atau terkait.
3. Meningkatkan kredibilitas penelitian, dengan melakukan penelitian kualitas *soft skill* mahasiswa trainee departemen *front office* hotel bintang empat di Kota Bandung, penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kredibilitas penelitian di bidang pariwisata dan perhotelan.