

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Industri Pariwisata adalah usaha yang menyediakan jasa atau barang yang diperlukan bagi wisatawan asing maupun wisatawan lokal. UNWTO (*United Nations World Tourism Organization*) mengatakan bahwa “Industri pariwisata meliputi akomodasi untuk pengunjung, kegiatan layanan makanan dan minuman, angkutan penumpang, agen perjalanan wisata dan kegiatan reservasi lainnya, kegiatan budaya, kegiatan olahraga dan hiburan”. Di Indonesia, perkembangan industri pariwisata sangat baik, sebagaimana dapat dilihat dari peningkatan total wisatawan yang berkunjung ke Indonesia setiap tahun.

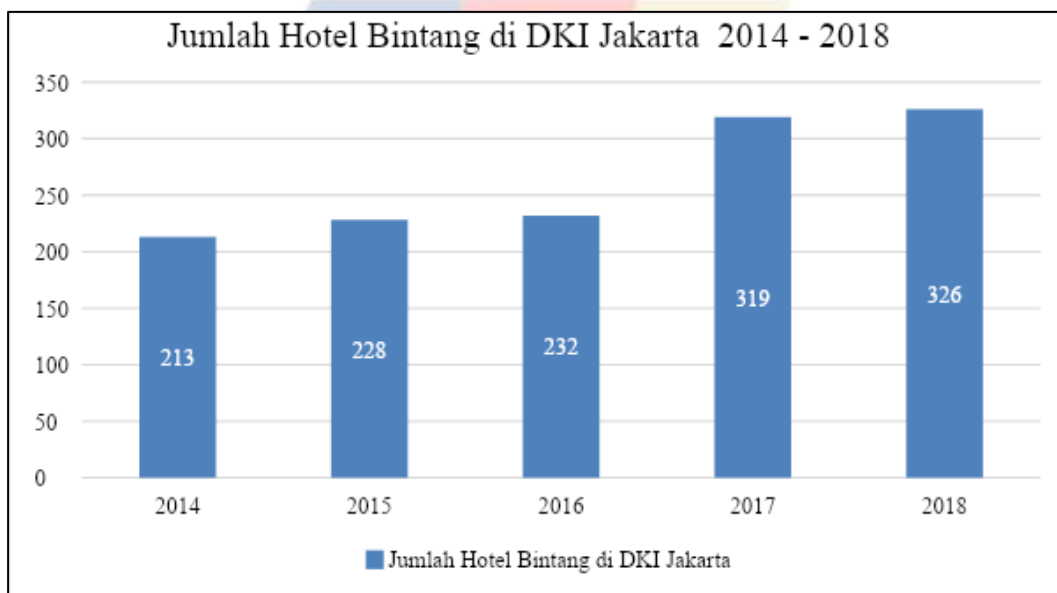


**Gambar 1.1 Data Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia 2014 – 2018 (dalam juta)**

*Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS)*

Badan Pusat Statistik (BPS) menyebutkan pada tahun 2018, jumlah wisatawan mancanegara (wisman) yang berkunjung ke Indonesia sebanyak 15.810.000 orang. Angka tersebut mengalami penambahan dari tahun sebelumnya, yaitu pada tahun 2017 yang hanya sebanyak 14,04 juta. Beberapa alasan wisatawan mancanegara datang ke Indonesia karena memiliki rasa ingin

tahu yang tinggi terhadap keindahan alam, suku, budaya, dan kuliner. Tetapi, kebanyakan dari wisatawan tersebut tidak memiliki tempat tinggal di Indonesia, sehingga harus mencari tempat tinggal atau rumah sementara untuk menunjang kegiatan berwisatanya. Hal ini bukan hanya berdampak bagi industri pariwisata, tetapi juga bagi industri perhotelan, karena banyak wisatawan mancanegara memerlukan hotel sebagai tempat tinggal sementara di Indonesia. Ketersediaan hotel akan bergantung dengan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Indonesia. Dengan adanya peningkatan jumlah kunjungan wisatawan tersebut, maka jumlah hotel yang ada di Indonesia pun meningkat. Salah satu contohnya adalah jumlah hotel bintang yang ada di DKI Jakarta.



**Gambar 1.1.2 Data Jumlah Hotel Bintang di DKI Jakarta 2014 – 2018**

*Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS)*

Hotel bintang yang terdapat di DKI Jakarta mengalami kenaikan dalam jumlah signifikan. Kenaikan tersebut dapat dilihat dari data yang diperoleh dari BPS bahwa pada tahun 2017 adanya penambahan hotel sebanyak 86 hotel baru. Ada 319 hotel yang telah dibangun di DKI Jakarta pada tahun 2017. Sedangkan, pada tahun sebelumnya hanya terdapat 232 hotel di DKI Jakarta. Penambahan hotel baru juga terjadi pada tahun 2018, yaitu sebanyak 7 hotel baru. Menurut keputusan Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi nomor KM. 94 / HK. 103

/ MPPT - 87 pasal 1 huruf (b), yaitu “Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial, serta memenuhi ketentuan persyaratan yang diatur dalam keputusan ini. Salah satu hotel yang kelar dibangun pada 2018 dan akan beroperasi adalah hotel Mercure PIK Avenue. Dalam menjalankan atau mengoperasikan suatu hotel, ketersediaan fasilitas–fasilitas seperti restoran, kolam renang, *gym*, dan lain – lain merupakan hal yang penting. Akan tetapi, ketersediaan sumber daya manusia (SDM) seperti orang yang bekerja di hotel pun berperan sangat penting. Ketersediaan sumber daya manusia (SDM) berfungsi untuk mengakomodasi atau menjalankan sistem manajemen pelayanan di suatu hotel. Jika sistem manajemen pelayanan di suatu hotel berjalan dengan baik, maka tamu–tamu akan merasakan keamanan, kenyamanan dan kesenangan ketika menginap.

Menurut Badan Pusat Statistik (BPS), di tahun 2018 DKI Jakarta menduduki peringkat ketiga dalam proses penyerapan tenaga kerja di bidang usaha akomodasi. Orang–orang yang bekerja sebagai pekerja tetap di hotel berbintang DKI Jakarta mencapai 29.489 orang. Namun demikian, jumlah tersebut tidak dapat memenuhi kebutuhan sumber daya manusia (SDM) di seluruh hotel berbintang DKI Jakarta. Akibatnya, kebanyakan hotel membutuhkan pekerja tambahan seperti anak magang. Hal yang wajib dalam pelaksanaan pemagangan adalah perjanjian tertulis antara anak magang dengan hotel penyelenggaranya. Di dalam perjanjian tertulis biasanya terdapat pembahasan mengenai jam kerja yang akan dilaksanakan. Menurut UU no. 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan pasal 77 ayat 2, jika suatu perusahaan menggunakan waktu kerja enam hari per minggu, maka dibutuhkan tujuh jam bekerja per hari dan memerlukan total 40 jam bekerja per minggu. Namun, jika suatu perusahaan menggunakan waktu kerja 5 hari per minggu, maka dibutuhkan 8 jam bekerja per hari dan memerlukan total 40 jam bekerja per minggu. Akan tetapi kenyataannya, banyak anak magang yang bekerja lebih dari waktu kerja yang ditentukan atau biasa disebut dengan *overtime*. Hal ini merupakan permasalahan yang sering terjadi dalam pengelolaan sumber daya manusia (SDM) di industri pariwisata atau perhotelan.

## 1.2. Identifikasi Masalah

*Podomoro University* adalah universitas swasta yang didirikan oleh Yayasan Pendidikan Agung Podomoro pada tahun 2014. *Podomoro University* tidak hanya memfokuskan para mahasiswa untuk mempelajari ilmu pengetahuan yang sesuai dengan fakultas pilihannya, tetapi juga memfokuskan para mahasiswa untuk mempunyai pengalaman kerja melewati program magang yang dilakukan. Seluruh fakultas di *Podomoro University* mengharuskan para mahasiswa untuk melakukan program magang, salah satu contohnya adalah fakultas bisnis perhotelan (*Hotel Business Program*). Fakultas bisnis perhotelan mewajibkan mahasiswa untuk melakukan dua kali program magang ke industri pariwisata atau perhotelan. Mahasiswa akan merasakan bagaimana proses awal untuk melamar pekerjaan, seperti pembuatan, pengumpulan CV dan beberapa dokumen, lalu melakukan *interview* langsung ke industri baik lewat *walk-in interview* maupun *skype interview*. Jika lulus dalam seleksi, mahasiswa akan mulai bekerja selama enam bulan di industri pariwisata atau perhotelan yang telah memilihnya. Tetapi, ada beberapa negara yang mengharuskan mahasiswa untuk melakukan program magang selama 1 tahun, contohnya Amerika Serikat dan Australia. Selama melakukan program magang, mahasiswa akan mendapatkan ilmu atau pengalaman bekerja mengenai industri pariwisata atau perhotelan tersebut. Dengan adanya pengalaman kerja, mahasiswa akan mengenal dan tidak kaget lagi dengan dunia bekerja setelah lulus dari *Podomoro University*. Salah satu permasalahan yang sering dialami mahasiswa dalam program magang adalah masalah *overtime*. Beberapa faktor yang menyebabkan *overtime* adalah adanya pekerjaan yang harus diselesaikan, kekurangan pegawai sehingga terjadinya kendala dalam produksi, dan cara kerja yang diterapkan kurang efisien. Sehingga, penelitian ini lebih memfokuskan untuk mengobservasi tingkat *overtime* lewat tanggapan mahasiswa *Podomoro University* khususnya mahasiswa bisnis perhotelan yang telah menjalani program magang di industri pariwisata atau perhotelan.

### 1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

- Apa pendapat mahasiswa mengenai tingkat *overtime* yang terjadi saat magang di industri pariwisata / perhotelan?
- Seberapa sering *overtime* terjadi pada mahasiswa *Podomoro University* di industri pariwisata / perhotelan?

### 1.4. Tujuan Penelitian

- Mengetahui pendapat mahasiswa *Podomoro University* mengenai tingkat *overtime* yang terjadi saat magang di industri pariwisata / perhotelan.
- Mengukur tingkat *overtime* pada mahasiswa *Podomoro University* di industri pariwisata / perhotelan.

### 1.5. Manfaat Penelitian

- **Bagi Mahasiswa *Podomoro University***

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan referensi bagi mahasiswa mengenai *overtime* saat menjalani program magang, serta membantu mahasiswa lebih paham mengenai *overtime* dan program magang.

- **Bagi Industri / Pihak Hotel**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi dan masukan bagi pihak hotel mengenai sistem *overtime* yang bisa dilakukan untuk mahasiswa saat magang.