

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Seperti yang kita ketahui sektor pariwisata merupakan salah satu sektor yang paling banyak menyumbangkan devisa bagi Indonesia. Dalam sektor ini terdiri dari beberapa kegiatan yang sangat berhubungan erat dengan sektor lainnya. Banyak sekali usaha yang dikembangkan dalam sektor pariwisata ini seperti perusahaan objek wisata, penyedia jasa akomodasi, penjualan cinderamata dan masih banyak lagi. Salah satu kegiatan usaha yang banyak digunakan oleh para wisatawan yaitu jasa akomodasi seperti hotel.

Menurut pendapat Lawson, hotel merupakan wahana tempat tinggal umum untuk turis dan pelancong dengan membagikan fasilitas jasa kamar, fasilitator makanan dan minuman serta akomodasi dengan syarat pembayaran. Sudah banyak sekali hotel yang dibangun di Indonesia, khususnya di Bali yang merupakan pulau yang memiliki banyak keindahan di dalamnya yang menjadikan pulau ini sebagai pulau yang banyak ingin dituju oleh para wisatawan mancanegara maupun domestik. Sudah diketahui secara umum bahwa industri perhotelan dengan industri pariwisata mempunyai hubungan yang sangat berkaitan. Dapat dilihat dari fakta yang kita ketahui di lapangan bahwa industri perhotelan ini merupakan salah satu tulang punggung yang sangat mendukung pembangunan sektor pariwisata. Namun, dikarenakan adanya virus covid-19 yang masuk ke Indonesia membuat sektor pariwisata mengalami penurunan drastis.

Virus covid-19 merupakan virus menular, yang mulai masuk ke Indonesia pada awal tahun 2020. Virus yang asal muasalnya dari negeri Tirai Bambu ini memiliki dampak yang besar tentunya bagi berbagai sektor yang ada di Indonesia. Dengan adanya virus ini mengakibatkan menurunnya berbagai aktivitas pada sektor perekonomian yang ada di Indonesia khususnya di Bali yang ekonominya menjadi sangat tidak stabil karena kedatangan virus covid-19 ini. Pembatasan sosial berskala besar yang terjadi di masyarakat secara tidak langsung membatasi kegiatan

ekonomi yang telah ada. Kehadiran covid-19 ini merubah tatanan kehidupan dalam aspek yang sangat luas seperti menurunnya aktivitas pada kegiatan produksi, distribusi serta aktivitas dalam melakukan kunjungan tempat wisata yang ada di Indonesia. Banyak restoran, hotel, dan usaha lainnya yang mengalami gulung tikar, namun tidak semua usaha ikut mengalami kebangkrutan banyak juga yang masih bisa bertahan di tengah krisis ekonomi yang mengguncang khususnya di Pulau Bali.

Pulau Bali sudah tak diragukan lagi dengan keindahan alam dan budayanya. Banyak sekali destinasi yang pasti disukai para wisatawan mancanegara atau domestik yang berkunjung di Bali. Salah satu daerah yang terkenal di Bali yaitu daerah Seminyak. Di daerah ini terdapat banyak sekali hotel, restoran, tempat bersantai, pantai dan tempat wisata lainnya yang membuat wisatawan memilih menetap sementara di daerah Seminyak ini. Tak jarang daerah Seminyak banyak dipadati oleh para wisatawan yang melacong sehingga menimbulkan kemacetan dalam kegiatan sehari-harinya. Namun, dikarenakan kondisi pandemic covid-19 yang sedang melanda dunia khususnya di Bali, para wisatawan yang datang mulai berkurang.

Salah satu hotel yang dapat melewati pandemi covid-19 yaitu hotel Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort merupakan salah satu hotel bintang 5 yang terdapat di daerah Seminyak. Hotel ini berada dibawah brand Marriott. Dampak yang dirasakan hotel ini dengan kehadiran virus covid-19 sangat besar yaitu menurun drastisnya jumlah tamu dan pastinya pengurangan jumlah pegawai atau staff. Terlepas dari adanya pandemi ini, departemen–departemen yang ada sebelumnya masih berjalan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing ditambah adanya aturan baru yang mengharuskan tempat dan para karyawannya selalu bersih agar mengurangi terjadinya penularan virus yang ada. Salah satu departemen yang terdapat di hotel Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort yaitu departemen *food and beverage production*.

Departemen *food and beverage production* dalam hotel ini merupakan bagian dari hotel yang bertugas dan bertanggung jawab

mengurusi mengenai hal pelayanan makanan serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang menginap maupun yang tidak menginap di hotel. Dapat dikatakan bahwa departemen *Food and beverage production* ini memegang peranan krusial pada hotel, lantaran baik buruknya, berhasil tidaknya dan terkenal tidaknya hotel ini pula ditentukan oleh departemen *Food and beverage Production*. Banyak hotel di seluruh Indonesia termasuk Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort yang menggunakan jasa trainee yang berasal dari sekolah menengah kejuruan (SMK) dan universitas dalam membantu menunjang kegiatan operasional dalam hotel di beberapa departemen yang ada.

Karyawan Training merupakan salah satu sumber daya yang keberadaan dan perannya tidak dipungkiri lagi dalam operasional industri pariwisata khususnya industri perhotelan di Bali . Program training atau magang atau PKL (Praktek Kerja Lapangan) merupakan suatu program yang digunakan sebagai wadah bagi mahasiswa agar mengetahui bagaimana kondisi dunia kerja sebenarnya sebelum memasuki fase tersebut. Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort yang merupakan salah satu hotel di Bali, yang secara berkala menerima tenaga training dari lembaga-lembaga pendidikan kepariwisataan yang berasal dari dalam maupun luar negeri. Selain memberikan pelatihan berupa materi dan praktek langsung, hotel juga sangat terbantu dengan kehadiran para trainee ini, apalagi dalam masa pandemi banyak hotel yang mengurangi jumlah karyawannya demi meminimalisir pengeluaran yang ada dan karena kurangnya para wisatawan yang datang akibat adanya pandemi ini. Salah satu departemen yang ada di Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort yang menggunakan tenaga kerja para trainee yaitu departemen *Food and beverage production* .

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kegiatan operasional di departemen *food and beverage production* di Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort. Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang berasal dari tenaga manusia yang bekerja untuk mencapai suatu hasil yang ingin dicapai. Menurut Hasibuan

(2005), MSDM (Manajemen Sumber Daya Manusia) adalah ilmu atau seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Dalam sebuah perusahaan, khususnya industri perhotelan sumber daya manusia yang dimaksud meliputi: pengusaha, karyawan, pemimpin dan manajer. Di hotel Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort ini tenaga trainee tidak masuk kedalam struktur organisasi dan tidak terikat kontak kerja, namun hanya terikat kontrak training yang biasanya berlangsung selama 3-12 bulan tergantung dari kebijakan sekolah maupun dari pihak hotel.

Dari adanya program magang yang terjadi antara dua instansi , terjadi suatu kolaborasi antara Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha) yang merupakan universitas tempat peneliti menjalani pendidikan dan hotel Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort tempat peneliti melakukan penelitian. Kolaborasi yang dilajalin oleh dua instansi yang berasal dari instansi pendidikan dan pariwisata memberikan dampak yang positif bagi kedua instansi maupun para trainee. sehingga perlu adanya pengidentifikasian lebih terkait kolaborasi antara dua instansi agar dapat meningkat hubungan kerjasama yang baik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat di tarik rumusan masalah sebagai berikut,

1. Bagaimana peran trainee pada departemen *food and beverage production* dalam menunjang kegiatan operasional kerja di Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort pada masa pandemi covid-19?
2. Bagaimana meningkatkan kolaborasi antara hotel Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort dan Univesitas Pendidikan Ganesha?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di paparkan, berikut adalah tujuan dari diadakannya penelitian ini.

1. Untuk mengetahui peran trainee pada departemen *food and beverage production* dalam menunjang kegiatan operasional kerja di Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort pada masa pandemi covid-19
2. Untuk mengidentifikasi kolaborasi yang dilakukan antara hotel Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort dan Universitas Pendidikan Ganesha.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu,

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan, penelitian dapat memberikan manfaat, wawasan dan sumber bahan kajian kepada pembaca dan juga sebagai referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan peranan trainee dalam suatu hotel.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Manfaat dari penelitian ini adalah mahasiswa dapat menambah wawasan dan juga dapat mengetahui gambaran umum mengenai tugas apa saja yang dilakukan oleh trainee dalam departemen *F&B Production* pada masa pandemi covid-19.

b. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi, referensi, panduan dan bahan bacaan yang dapat menambah pengetahuan tentang bagaimana peran trainee dalam departemen *F&B Production* suatu hotel .

c. Bagi Industri

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan perusahaan dapat memberikan sumber informasi, gambaran secara langsung dan juga menjadi bahan evaluasi untuk keberlangsungan hotel kedepannya.