

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam keseluruhan proses manajemen untuk mencapai suatu tujuan, karena sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penentu dalam sebuah perusahaan dalam mencapai tujuannya (Puijt, 2003). Sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan seperti mesin dan metode yang diterapkan tidak dapat memberikan hasil yang maksimal tanpa adanya sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang optimum. Pelatihan dan pengembangan sering dilakukan oleh para rekrutmen atau tenaga kerja baru maupun yang sudah lama sebagai upaya peningkatan kinerja karyawan (Hartatik, 2014). Peningkatan kinerja karyawan sangat penting bagi sebuah perusahaan agar mampu bersaing di era revolusi industri 4.0. Pada era revolusi 4.0 ini sumber daya manusia di sebuah perusahaan mampu mengubah suatu tantangan menjadi peluang dalam keberhasilan perusahaan (Hendriyaldi, 2019).

Revolusi industri 4.0 merupakan sebuah kondisi pada abad ke-21, ketika terjadi perubahan besar-besaran di berbagai bidang dengan menggunakan perpaduan teknologi yang mengurangi sekat-sekat antara dunia fisik, digital, dan biologi (Fonna, 2019). Revolusi Industri 4.0 menghasilkan teknologi digital yang didasari koneksi data dalam skala besar, luas, serta berlangsung dengan super cepat. Era revolusi industri 4.0 merupakan era perkembangan internet dan teknologi yang sangat sederhana dan meluas sehingga segala hal

menjadi tanpa batas dan data yang ada tidak terbatas, hal ini menjadi hal penting dari pergerakan dan konektivitas antara mesin dan manusia (Risdianto, 2019). Revolusi industri 4.0 merupakan kelanjutan dari industri-industri sebelumnya. Revolusi pertama adalah ketika terjadinya penemuan mesin uap dan kereta api, revolusi kedua adalah terjadinya penemuan listrik, alat komunikasi, kimia, dan minyak, dan revolusi ketiga merupakan penemuan komputer, internet, dan telepon genggam hingga teknologi digital dan informasi industri 4.0.

Revolusi industri 4.0 mempengaruhi seluruh industri yang ada di dunia, salah satunya adalah industri pariwisata. Menurut Badan Pusat Statistika, Industri pariwisata merupakan industri yang menduduki peringkat lima besar dalam hal sumbangan devisa bagi Indonesia (BPS, 2019). Kunjungan wisatawan manca negara mengalami peningkatan, secara kumulatif pada bulan Januari-Juni 2019 terdapat peningkatan kunjungan wisatawan manca negara ke Indonesia mencapai 7,83 juta atau naik 4,01% dibanding jumlah kunjungan wisatawan manca negara pada periode yang sama tahun sebelumnya yang berjumlah 7,53 juta kunjungan (BPS, 2019). Peningkatan jumlah kunjungan diatas, mempengaruhi jumlah sarana bagi wisatawan untuk menginap. Salah satu fasilitas yang dibutuhkan adalah hotel.

Menurut Keputusan Menteri Pariwisata No. KM. 94/HK. 103/MPPT – 87, hotel merupakan 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 ditetapkan. Hotel juga dapat diartikan sebagai suatu usaha yang dikelola dibidang akomodasi secara profesional yang menghasilkan keuntungan untuk menyediakan penginapan, makanan, dan fasilitas lainnya (Rai, 2012). Fungsi hotel tidak hanya sebagai tempat menginap atau tujuan wisata tetapi hotel juga memiliki tujuan lain, diantaranya seperti menjalankan kegiatan bisnis atau dijadikan tempat untuk mendapatkan ketenangan. Dalam industri perhotelan, persaingan sangat ketat dalam mendapatkan tamu, terutama dibidang pelayanan. Pada saat industri 4.0 dimulai, setiap perusahaan yang bergerak dalam bidang perhotelan dihadapkan pada tingkat persaingan yang semakin ketat dengan perubahan-perubahan yang semakin cepat. Kecepatan dalam memberikan layanan dari perusahaan sangat dicari oleh pelanggan, hal tersebut merupakan salah satu dampak dari revolusi industri 4.0. Teknologi yang berkembang sangat mempengaruhi layanan hotel, sehingga diperlukannya sumber daya manusia yang efektif agar mampu menciptakan kolaborasi yang baik antara karyawan dengan teknologi yang berkembang.

Revolusi Industri 4.0 ditandai dengan proses industri yang menggunakan IoT (*Internet of Things*), ketika sensor di pasang di mesin-mesin, sehingga mesin bekerja sendiri tanpa campur tangan manusia (Suherman dkk, 2020). Revolusi industri berpotensi meningkatkan kualitas hidup masyarakat di seluruh dunia, tetapi kemajuan di bidang otomisasi dan kecerdasan buatan telah menimbulkan kekhawatiran bahwa mesin-mesin akan mengambil alih pekerjaan manusia (Fonna, 2019). Salah satu hotel di Singapura

menghadirkan pelayanan kamar serta robot untuk menjadi pelayan *housekeeping*. Beberapa hotel di Indonesia sudah menggunakan teknologi yang berkembang dalam kepengurusan administrasi pemesanan kamar hotel. Kecanggihan teknologi yang digunakan tersebutlah yang menjadikan salah satu faktor banyaknya tingkat pengangguran di Indonesia (Priastiwi dan Handayani, 2019). Menurut Data BPS Februari 2022, Tingkat Pengangguran Terbuka telah mencapai sebesar 58,3 persen. Perusahaan perlu adanya sebuah manajemen untuk mengatur sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia perlu meningkatkan produktivitas perusahaan. Berdasarkan uraian tersebut maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan tujuan untuk menganalisis dampak perkembangan revolusi industri 4.0 terhadap industri perhotelan.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana sikap manajemen di industri perhotelan dalam menghadapi perkembangan dari industri 4.0?
2. Bagaimana dampak industri 4.0 mempengaruhi perkembangan dari sumber daya manusia di perhotelan Indonesia?
3. Hal apa yang perlu di persiapkan oleh para manajemen dalam mempersiapkan sumber daya manusia menghadapi perkembangan dari industri 4.0?