

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Putri, (2020), di penghujung tahun 2019 lebih tepatnya di bulan Desember, dunia dikejutkan oleh kejadian yang membuat khawatir banyak orang yakni dikenal sebagai virus corona (COVID-19). Menurut Desi, (2020), COVID 19 adalah penyakit menular baru yang disebabkan oleh sindrom pernapasan coronavirus akut (*severe acute respiratory syndrome coronavirus 2* atau *SARS-CoV*), covid-19 adalah jenis baru penyakit coronavirus yang berasal dari Wuhan, Hubei, China pada tahun 2019. Covid-19 telah menyebar luas menyebabkan pandemi global yang berlanjut. Seperti yang dikemukakan oleh Diayudha, (2020), pandemi global covid-19 saat ini berdampak pada beberapa industri, termasuk industri perhotelan. Perhotelan adalah sektor yang sangat menderita karena terdampak besar pada pandemi ini.

Menurut Hilda, Amirosa & I, (2023), selama pandemi covid-19 khususnya di Indonesia, yang mengakibatkan banyak hotel tutup dan pemutusan hubungan kerja kepada karyawan atau staf. Sebuah hotel yang beroperasi sepanjang waktu dan masih bertahan sampai hari ini dengan memakai cara mengurangi karyawan tetap dan memilih *daily worker* atau pekerja harian dan juga training. Menurut Priartini & Undiksha, (2020), *daily worker* atau pekerja harian adalah karyawan suatu perusahaan yang beban kerjanya sewaktu-waktu dapat berubah-ubah dan gajinya dihitung berdasarkan jumlah jam kerja per hari dan jumlah yang dibayarkan. Sebagai *daily worker* menerima bayar mingguan atau bulanan adalah berdasarkan kesepakatan antara perusahaan dan pekerja. Menurut Sijabat, (2015), pekerja

harian adalah pekerja yang bekerja untuk jangka waktu tertentu di hotel tanpa kontrak resmi.

Menurut Mularsari & Farika, (2022), hotel menyediakan jasa akomodasi berupa kamar tamu dengan fasilitas makan dan minum serta ruang publik lainnya. Untuk menawarkan layanan prima ini, hotel sangat mementingkan kinerja dan kualitas layanan. Kinerja karyawan dalam suatu hotel itu merupakan salah satu peran dari manajemen sumber daya manusia. Menurut Widiartini et al., (2023), manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses memperoleh dan pemberian kompensasi pada karyawan. Dalam sebuah hotel manajemen sumber daya manusia harus memastikan setiap karyawan baru bisa memberikan *service* yang berkualitas pada setiap tamu yang berkunjung ke hotel. Menurut Herlina & Muliani, (2020), kesuksesan bisnis dan tujuan perusahaan ditentukan berdasarkan kualitas layanan. Pelayanan yang baik menciptakan kepuasan dan loyalitas kepada tamu. Memahami hal ini dan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan adalah salah satu indikator terpenting yang menentukan keberhasilan bisnis apa pun, termasuk operasional perhotelan. Oleh karena itu, departemen ini memainkan peran penting dalam industri perhotelan karena baik atau buruk, sukses atau tidak, populer atau tidak hotel tersebut merupakan salah satu yang dipengaruhi oleh *Food and Beverage Service* (FBS) di Departemen *Food and Beverage*. Menurut Iman Kurniawan.Pdf, n.d, (2020), Departemen *Food & Beverage* adalah salah satu departemen dari banyak nya departemen di hotel yang mengurus dan bertanggung jawab atas kebutuhan makanan dan minuman serta kebutuhan terkait lainnya dari tamu hotel atau pelanggan

lainnya, serta dikelola secara produktif dan profesional. Departemen *Food & Beverage* terbagi menjadi dua bagian yang pertama adalah *Food & Beverage Service* yang bertanggung jawab untuk berhubungan langsung dengan para tamu, sedangkan *Food & Beverage Product* terdiri dari dapur dan *steward* yaitu bagian yang bertanggung jawab untuk menata dan memelihara peralatan kualitas pelayanan di restoran memegang peranan penting dalam kepuasan pelanggan karena *Food & Beverage Service* merupakan salah satu departemen pelayanan jasa terbesar. Berikut sumber daya manusia yang terlibat dalam operasional hotel seperti manajer, *supervisor*, karyawan dan pekerja harian. Setelah pandemi peran pekerja harian merupakan hal yang penting untuk memberikan pelayanan terbaik saat tamu datang berkunjung dan sumber daya manusia diperlukan untuk mendukung kelancaran operasional.

Dari hasil wawancara dengan pak Budhi Santoso sebagai *supervisor* di Restoran Palm Café Hotel Aryaduta *daily worker* tergolong menjadi dua bagian yaitu *daily worker senior* adalah pekerja harian yang sebelumnya menjadi karyawan tetap namun terkena dampak covid-19 sehingga mengalami pengurangan staf atau pemutusan hubungan kerja lalu pihak hotel kemudian menawarkan kepada Mereka untuk kembali bekerja, namun sebagai pekerja harian dan *daily worker junior* adalah pekerja harian yang berasal dari luar hotel Aryaduta dan bukan merupakan karyawan sebelumnya di hotel Aryaduta. *Daily worker* di Departemen *Food & Beverage* masing – masing memiliki kualitas yang berbeda-beda.

Dengan demikian, magang di *Palm Café* Hotel Aryaduta sambil melakukan penelitian terkait dengan permasalahan yang ada. Melalui

observasi yang dilakukan selama magang, terdapat beberapa permasalahan teridentifikasi, antara lain kualitas *daily worker junior* dalam memberikan pelayanan yang belum sesuai standar dan pengetahuan produk serta membuat

B. Tujuan Magang

Program magang memiliki tujuan yang baik, seperti:

- 1) Telah menjadi syarat akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par)
- 2) Dengan harapan setiap mahasiswa yang menjalankan program magang dapat menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman mahasiswa di industry perhotelan agar mudah mengaplikasikan di tempat kerja kedepannya.
- 3) Menambah rasa percaya diri dan belajar bertanggung jawab terhadap tugas atau pekerjaan yang akan diberi.

C. Manfaat Magang

Manfaat magang kepada peserta magang:

- 1) Mengetahui dan memahami mengenai cara kerja di Restoran saat melayani tamu ketika sarapan pagi atau acara hotel.
- 2) Mengetahui cara menangani hambatan-hambatan yang sedang terjadi saat operasional.
- 3) Mengetahui cara menangani komplain tamu secara langsung.
- 4) Melatih ketrampilan dalam memberikan pelayanan kepada tamu, seperti menerima dan membuat *beverage products* sesuai pesanan tamu. Ketika waktu sarapan pagi maupun *a la carte*.

- 5) Mengetahui standar *set up* di *Palm Café*.
- 6) Belajar bertanggung jawab dalam bagian yang telah dibagi sesuai pada jadwal kerja.
- 7) Menjadi bahan penulisan Proyek Akhir.

Manfaat magang untuk program studi:

- 1) Terjalin hubungan kerjasama yang baik antara pihak kampus Universitas Pelita Harapan dengan pihak Hotel Aryaduta Lippo Village.
- 2) Pengalaman kerja yang didapat oleh mahasiswa dari magang di hotel, dapat menunjukkan kualitas baik dari lulusan Universitas Pelita Harapan
- 3) Memberikan kesempatan mahasiswa dapat melakukan pengerjaan proyek akhir di industri perhotelan dengan departemen nya.

Manfaat magang untuk pihak hotel:

- 1) Mendapatkan bantuan tenaga kerja dari anak training di departemen hotel tersebut selama operasional terlaksana.
- 2) Program Magang dapat memberikan bukti terjalinnya kerjasama yang baik antara pihak kampus dan pihak hotel, sehingga membuat hotel Aryaduta makin terdengar di area pihak kampus.
- 3) Memperoleh saran dalam suatu masalah yang terjadi di operasional *Food & Beverage Service*.

D. Sistematika Penulisan

Pengerjaan dalam Proyek Akhir memiliki 6 bab keseluruhan di dalamnya:

BAB I: PENDAHULUAN

Penguraian dalam Bab I meliputi Latar Belakang dan permasalahan yang ditemui, Tujuan Magang, Manfaat Magang kepada Mahasiswa, Program Studi, dan pihak Hotel tempat Magang dan serta Sistematika Penulisan.

BAB II: DASAR – DASAR PEMIKIRAN

Penguraian dalam Bab II berdasarkan dasar pemikiran yakni dalam pemilihan lokasi tempat magang beserta keterangan dalam memilih departemen untuk magang.

BAB III: GAMBARAN UMUM INSTANSI TEMPAT MAGANG

Penguraian dalam Bab III yakni mengenai hotel tempat magang secara Gambaran Umum Obyek Penelitian, Aktivitas Selama Magang, Metode Pelaksanaan Magang, Dukungan dari Mahasiswa, Hotel Tempat Magang, dan Program Studi beserta kendala – kendala yang terjadi selama proses pengerjaan.

BAB IV: HASIL PEMBAHASAN

Penguraian dalam Bab IV mengenai Landasan Teori, Analisis dan Rekomendasi Perbaikan.

BAB V: REFLEKSI DIRI

Pada Bab V terdapat penjabaran mengenai manfaat magang yang dilakukan mulai dari Hardskill, Softskill, Kemampuan Kognitif, dan Aktualisasi diri peserta magang.

BAB VI: SIMPULAN

Pada Bab V mengenai simpulan hasil magang dari penelitian dan analisis permasalahan yang telah dikerjakan selama priode magang.

Sistematika Penulisan.