

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Penelitian

Kota Bandung merupakan kota yang kerap kali menjadi tujuan utama bagi wisatawan, baik wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara. Selain aksesibilitas yang baik, Kota Bandung juga memiliki berbagai destinasi wisata yang menarik baik alam, taman bermain, perkampungan, maupun pusat perbelanjaan. Keberagaman destinasi wisata ini merupakan daya tarik bagi wisatawan sehingga jumlah wisatawan yang berwisata di Kota Bandung dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Peningkatan jumlah wisatawan dapat dilihat melalui tabel berikut ini,

**Tabel 1.1 Rekapitulasi Data Kunjungan Wisatawan yang Datang ke Kota Bandung Tahun 2012-2015**

NO	KETERANGAN	2012	2013	2014	2015
		(Orang)			
i	Wisatawan yang melalui pintu gerbang kedatangan	5.257.439	5.564.724	5.807.564	6.061.094
ii	Wisatawan menginap	3.513.705	3.897.429	4.418.781	4.004.492

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata

Catatan: Data sudah disahkan oleh BPS Kota Bandung

Berdasarkan tabel data rekapitulasi kunjungan wisatawan yang datang ke Kota Bandung tersebut, dapat dilihat bahwa tingginya jumlah wisatawan yang menginap setiap tahun. Hal tersebut menandakan bahwa akomodasi menjadi salah satu kebutuhan wisatawan saat mengunjungi Kota Bandung. Salah satu fasilitas dalam akomodasi yang dapat menunjang hal tersebut yaitu tempat penginapan, dan hotel, yang merupakan jenis bisnis dari akomodasi yang paling menonjol.

Hotel merupakan salah satu jenis bisnis yang bergerak di sektor pariwisata yang memiliki peran penting dalam pengembangan suatu destinasi wisata, karena salah satu unsur destinasi wisata yang baik yaitu adanya akomodasi yang

memfasilitasi wisatawan yang berkunjung. Keberadaan suatu destinasi wisata harus didukung dengan adanya fasilitas-fasilitas yang dapat memberi kemudahan dan kenyamanan bagi para wisatawan yang akan berkunjung, seperti infrastruktur, akomodasi, dan fasilitas lainnya yang dapat mendukung aktivitas dan atraksi wisata. Fasilitas-fasilitas yang berkualitas akan meningkatkan tingkat kepuasan wisatawan. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan yang menginap di suatu hotel yaitu pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh hotel identik dengan kualitas Sumber Daya Manusia yang dipekerjakan. Di dalam hal tersebut, pemerintah mengeluarkan kebijakan mengenai Sertifikasi Kompetensi Pariwisata yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia termasuk dalam bidang perhotelan. Dengan adanya kebijakan tersebut, maka diharapkan Sumber Daya Manusia yang kompeten dan sudah diakui oleh Lembaga Sertifikasi Profesi Pariwisata akan menghasilkan pelayanan yang berkualitas.

Sertifikasi adalah suatu prosedur yang melibatkan pihak ketiga sebagai pemberi jaminan tertulis bahwa suatu produk atau jasa telah memenuhi standar tertentu, berdasarkan audit yang dilaksanakan dengan prosedur yang disepakati. Sertifikasi Kompetensi Pariwisata merupakan prosedur yang menjadi kewajiban bagi seluruh karyawan hotel tak terkecuali, terlebih lagi karyawan hotel yang bekerja di bidang *operational* karena sertifikasi merupakan label yang menandakan kelayakan kemampuan dan *skill* yang dimiliki karyawan hotel dan menandakan sebagai Sumber Daya Manusia atau tenaga kerja yang berkualitas. Sertifikasi Kompetensi Pariwisata untuk karyawan hotel sangat diperlukan, bukan hanya untuk menunjang pelayanan hotel yang berkualitas, melainkan untuk individu karyawan hotel itu sendiri. Setiap karyawan hotel yang sudah tersertifikasi memiliki kesempatan yang besar untuk bersaing di industri perhotelan. Pemberlakuan Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) menjadi tantangan tersendiri bagi Sumber Daya Manusia terlebih yang berkarir di industri perhotelan, karena persaingan yang dihadapi bukan hanya di negeri sendiri melainkan dengan semua negara-negara ASEAN. Sementara itu, peneliti menemukan masih kurangnya antusias karyawan-karyawan hotel untuk mengikuti Sertifikasi Kompetensi Pariwisata walaupun kebijakan tersebut bertujuan untuk

kebaikan karyawan-karyawan hotel itu sendiri. Hal tersebut dapat ditemukan oleh peneliti selama peneliti melakukan penelitian ke beberapa hotel bintang 4 dan 5 di Kota Bandung, dimana terdapat karyawan-karyawan hotel yang bekerja di bagian operasional yang belum melakukan Sertifikasi Kompetensi bahkan terdapat juga beberapa karyawan hotel yang tidak mengetahui mengenai Sertifikasi Kompetensi Pariwisata. Kurangnya antusias karyawan hotel dalam mengikuti Sertifikasi Kompetensi Pariwisata dapat dibuktikan dengan pernyataan berikut,

*“Tau dan aware, cuman aku ngerasa kaya untuk profesi aku ya, itu tuh gak nambah sesuatu yang plus gitu, maksudnya dengan kamu punya sertifikasi kamu gak lebih gampang dapet kerja, maksudnya itu gak menjamin satu hal dengan kamu punya sertifikasi pasti dapet kerjaan, enggak.”* (Narasumber 11)

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi persepsi karyawan hotel terhadap manfaat Sertifikasi Kompetensi Pariwisata yang wajib dilaksanakan oleh seluruh karyawan hotel sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2012 tentang Sertifikasi Kompetensi dan Sertifikasi Usaha di Bidang Pariwisata. Peraturan tersebut dibuat dengan tujuan memberikan pengakuan terhadap kompetensi yang dimiliki tenaga kerja dan meningkatkan kualitas dan daya saing tenaga kerja di bidang perhotelan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu saran dan masukan sebagai bahan evaluasi untuk pemerintah atau lembaga yang terkait untuk dapat memperbaiki hal-hal yang masih kurang dan harus dibenahi dalam pelaksanaan Sertifikasi Kompetensi Pariwisata berdasarkan persepsi yang diberikan oleh karyawan hotel.

Berdasarkan penjabaran latar belakang tersebut, peneliti dapat menyimpulkan secara gambaran umum bahwa karyawan-karyawan hotel di Kota Bandung belum mentaati kebijakan dan Peraturan Pemerintah mengenai Sertifikasi Kompetensi Pariwisata karena banyak karyawan-karyawan hotel yang belum tersertifikasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa antusias karyawan hotel di Kota Bandung dalam memenuhi peraturan sertifikasi kompetensi masih kurang. Seharusnya karyawan hotel dapat mentaati kebijakan tersebut karena sertifikasi

kompetensi sangat berkaitan dengan jenjang karir, kinerja dan persaingan dengan tenaga kerja lain. Selain itu, sertifikasi kompetensi dapat memberikan manfaat lain seperti pengakuan negara terhadap *skill* dan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan hotel. Maka dari itu, perlu adanya penelitian mengenai persepsi karyawan hotel terhadap manfaat Sertifikasi Kompetensi Pariwisata di Kota Bandung karena sertifikasi kompetensi dapat menunjukkan kualitas Sumber Daya Manusia yang turut berperan dalam kesuksesan individu maupun hotel.

## **1.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, adapun yang menjadi pertanyaan-pertanyaan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana persepsi karyawan hotel terhadap manfaat Sertifikasi Kompetensi Pariwisata bidang perhotelan?
2. Bagaimana karakteristik karyawan hotel berdasarkan persepsinya terhadap manfaat Sertifikasi Kompetensi Pariwisata?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah rumusan kalimat yang menunjukkan hasil dari selesainya suatu penelitian dan/atau sesuatu yang akan dicapai atau dituju dalam sebuah penelitian. Dari permasalahan dan pertanyaan-pertanyaan dari penelitian tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi dan menganalisis karakteristik karyawan hotel berdasarkan persepsinya terhadap manfaat Sertifikasi Kompetensi Pariwisata.
2. Mengidentifikasi dan menganalisis persepsi karyawan hotel terhadap manfaat Sertifikasi Kompetensi Pariwisata bidang perhotelan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun beberapa manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah:

### 1. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam memberikan masukan atau saran yang dapat dipertimbangkan sebagai bahan evaluasi oleh pemerintah sebagai penyusun kebijakan. Hasil penelitian ini memberikan gambaran persepsi dari karyawan hotel mengenai Sertifikasi Kompetensi Pariwisata khususnya pada bidang perhotelan, dimana persepsi tersebut diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi pemerintah sebagai penyusun kebijakan dalam memperbaharui dan/atau memperbaiki kebijakan mengenai Sertifikasi Kompetensi Pariwisata.

### 2. Bagi Karyawan Hotel

Penelitian ini dapat menjadi wadah bagi karyawan hotel dalam menyampaikan persepsinya mengenai Sertifikasi Kompetensi Pariwisata, termasuk di dalamnya dapat memberikan aspirasi, saran dan masukan. Hasil dari penelitian ini akan memberikan persepsi karyawan hotel mengenai Sertifikasi Kompetensi Pariwisata kepada seluruh karyawan hotel khususnya yang belum tersertifikasi, sehingga persepsi yang disampaikan baik oleh karyawan hotel yang sudah maupun belum tersertifikasi dapat memberikan gambaran kepada karyawan hotel yang lain sehingga dapat mendorong setiap karyawan hotel untuk mengikuti Sertifikasi Kompetensi Pariwisata. Diharapkan melalui penelitian ini, kebijakan mengenai Sertifikasi Kompetensi pariwisata dapat diikuti dan dilaksanakan oleh seluruh karyawan hotel secara merata.

### 3. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi dalam penelitian-penelitian berikutnya dengan pembahasan sejenis di masa yang akan datang.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Urutan penulisan dalam penelitian ini terdiri dari 5 (lima) bab, meliputi:

BAB I : Pendahuluan

Bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Vindy Alvionita, 2018

*PERSEPSI KARYAWAN HOTEL TERHADAP MANFAAT SERTIFIKASI KOMPETENSI PARIWISATA BIDANG PERHOTELAN DI KOTA BANDUNG*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Bab ini berisi kajian pustaka yang terdiri dari konsep-konsep dan/atau teori-teori dalam bidang yang dikaji, kerangka pemikiran, serta penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang dikaji oleh peneliti.

**BAB III : Metode Penelitian**

Bab ini berisi penjabaran metode penelitian dengan beberapa komponen di dalamnya seperti desain penelitian, partisipan dan tempat penelitian, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan teknik analisis data.

**BAB IV : Hasil Temuan dan Pembahasan**

Bab ini berisi hasil temuan penelitian dan pembahasan yang terdiri dari pengolahan analisis data dan pembahasan temuan.

**BAB V : Simpulan, Rekomendasi dan Keterbatasan Penelitian**

Bab ini berisi uraian padat mengenai kesimpulan, rekomendasi akademik untuk penelitian selanjutnya, rekomendasi praktis, dan keterbatasan penelitian.