

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel merupakan perusahaan jasa yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan sebagai fasilitas jasa akomodasi, restorasi dan jasa penunjang lainnya yang dikelola secara komersial, sebagai bentuk usaha yang berperan penting dalam kepariwisataan yang perlu diarahkan agar dapat mencapai hasil dan daya guna tinggi. (SK MENPARPOSTEL No. KM.37/PW.304/MPPT-86).

Hotel dikelompokkan menjadi beberapa kelas berdasarkan ukuran, fasilitas, dan jumlah kamar yang tersedia, yaitu hotel – hotel dengan golongan kelas tertinggi dinyatakan dengan tanda bintang lima, sedangkan hotel - hotel dengan golongan kelas terendah dinyatakan dengan tanda bintang satu. Hotel - hotel yang tidak memenuhi standar kelima kelas tersebut atau berada di bawah standar minimum yang ditetapkan oleh menteri perhubungan disebut hotel melati atau hotel tidak berbintang. (SK Menteri Perhubungan NO.PM.10/PW.301/Pdb-77).

Ada pun hotel yang dikelompokkan berdasarkan *Market Segments* atau segmen pasar yang diukur dari tingkat pendapatan rata - rata harian penjualan kamar secara aktual terbagi menjadi 6 kelas, yaitu *Luxury*, *Upper Upscale*, *Upscale*, *Upper Midscale*, *Midscale* dan *Economy* atau *Budget* (*Smith Travel Research*, 2019). Pengelompokan hotel berdasarkan segmen pasar diterapkan pada usaha hotel yang mendayagunakan lebih dari satu hotel baik yang dikelola oleh satu perusahaan (*Independent Hotel*) atau yang dalam pengelolaannya dilakukan oleh lebih dari satu perusahaan (*Chains Hotel*). Berdasarkan data *Asia Pacific Chains & Hotels Report* (2018), yang dipublikasikan Horwath HTL, Indonesia mempunyai 386 hotel dengan skala *Upper Upscale* dan *Upscale*, dengan jumlah ketersediaan kamar sebanyak 68.214 unit, yang terdiri dari 179 *International Chains Hotels* (29.641 unit kamar) dan 237 *Domestic Chain Hotels* (38.753 unit kamar). 10% dari total jumlah hotel baik *International* atau pun *Domestic Chain Hotels*, ada di kota Bandung dengan 9% ketersediaan jumlah kamar. Jumlah terbesar *Chain Scale* secara global dari segi ketersediaan jumlah kamar, adalah Hotel *upscale* (*The Hotel Brands Report*, 2018; *hotelmanalyst.co.uk*, 2019).

Menurut data Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung tahun 2017, Bandung mempunyai 10 Hotel Bintang 1 (382 unit kamar), 25 Hotel Bintang 2 (1.500 unit kamar), 42 Hotel Bintang 3 (3.507 unit kamar), 32 Hotel Bintang 4 (3.651 unit kamar), 18 Hotel Bintang 5 (2.464 unit kamar) dan 218 Hotel Non-Bintang (6.041 unit kamar). Keberhasilan hotel dalam pengelolaannya, sangat ditentukan dari kualitas sumber daya manusia (SDM) di dalamnya. Semakin besar ukuran hotel, akan semakin banyak pula SDM yang dilibatkannya. Dalam proses suatu usaha selalu didampingi faktor-faktor pendukung dan faktor-faktor resiko yang menyertainya dalam pencapaian keberhasilan usaha tersebut.

Setiap perusahaan terutama hotel pasti memiliki potensi kecelakaan kerja yang dapat mengganggu kinerja SDM serta pencapaian hotel. Potensi kecelakaan kerja itu sendiri merupakan sesuatu yang berpotensi untuk terjadi dan bisa berakibat pada kerugian. Setiap lingkungan kerja mengandung potensi bahaya yang tinggi sehingga diperlukan suatu upaya pencegahan dan pengendalian agar tidak terjadi kecelakaan kerja. **Kecelakaan kerja** adalah sesuatu yang tidak diduga semula dan tidak dikehendaki yang dapat mengacaukan proses yang telah diatur dari suatu aktivitas, dan dapat menimbulkan kerugian baik korban manusia maupun harta benda (UU No. 1 Tahun 1970). Kecelakaan kerja dapat terjadi karena adanya resiko keselamatan dan kesehatan kerja (K3). Secara garis besar penyebab kecelakaan kerja disebabkan oleh faktor - faktor, yaitu tindakan manusia yang tidak mematuhi aturan keselamatan kerja (*unsafe action*) dan keadaan-keadaan lingkungan atau proses dan sistem yang tidak aman (*unsafe condition*).

International Labour Organisation (ILO) dalam publikasinya tentang K3 tahun 2013, mengelompokan Potensi Bahaya yang menimbulkan resiko kecelakaan kerja dan dibaginya menjadi 4 kategori utama, yaitu:

1. Kategori A, Potensi bahaya yang menimbulkan resiko jangka panjang pada kesehatan.
2. Kategori B, Potensi bahaya yang menimbulkan resiko berdampak langsung pada keselamatan.
3. Kategori C, Potensi bahaya yang menimbulkan resiko pada kesejahteraan atau kesehatan sehari - hari.

4. Kategori D, Potensi bahaya yang menimbulkan resiko pribadi dan psikologis.

Disebutkan dalam Undang-Undang (UU) No.1 Tahun 1970 tentang K3, pengurus perusahaan mempunyai kewajiban untuk menyediakan tempat kerja yang memenuhi syarat keselamatan dan kesehatan yang ditetapkan baginya. Motivasi utama dalam melaksanakan keselamatan dan kesehatan kerja adalah untuk mencegah kecelakaan kerja dan penyakit yang ditimbulkan oleh pekerjaan. Menurut Peraturan Pemerintah No.50 Tahun 2012 Pasal 5 tentang penerapan sistem manajemen K3 yang menyebutkan bahwa:

“Setiap perusahaan yang memperkerjakan tenaga kerja sebanyak seratus orang atau lebih atau mengandung potensi bahaya yang ditimbulkan oleh karakteristik proses atau bahan produksi yang dapat mengakibatkan kecelakaan kerja wajib menerapkan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja.”

Menurut ILO, setiap tahun ada lebih dari 250 juta kecelakaan di tempat kerja dan lebih dari 160 juta pekerja menjadi sakit karena bahaya di tempat kerja. Terlebih lagi, 1,2 juta pekerja meninggal akibat kecelakaan dan sakit di tempat kerja. Angka ini menunjukkan, biaya manusia dan sosial dari produksi terlalu tinggi. Sementara di Indonesia sendiri, diambil dari publikasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) April 2019, angka kecelakaan kerja menunjukkan tren yang meningkat. Pada tahun 2017 angka kecelakaan kerja yang dilaporkan sebanyak 123.041 kasus, sementara itu sepanjang tahun 2018 mencapai 173.105 kasus. Kecelakaan yang terjadi di lingkungan kerja perusahaan dapat menghambat produktivitas kerja. Produktivitas suatu perusahaan ditentukan oleh beberapa faktor, salah satunya adalah faktor SDM yaitu kualitas dan prestasi kerja karyawan. Manajemen sumber daya manusia yang baik dan berkualitas dapat juga mengurangi potensi bahaya yang terjadi di suatu perusahaan. Pelatihan merupakan proses pengembangan diri kepada karyawan agar bisa bekerja lebih terampil dan meningkatkan pengetahuan maupun keahlian karyawan (Eli, 2015).

Menurut BPS (2016), di Jawa Barat terdapat 40.838 karyawan yang bekerja di bidang perhotelan. Setelah melihat jumlah karyawan yang banyak bekerja di bidang perhotelan dan juga perbandingannya dengan banyaknya jumlah kasus kecelakaan kerja, maka peneliti meneliti penelitian ini. Penelitian di bidang

pengelolaan keamanan hotel masih belum banyak dilakukan, hal ini menunjukkan masih kurangnya perhatian terhadap fungsi pengelola keamanan dalam dunia jasa. Bahan perbandingan diambil dari beberapa penelitian serupa yang pernah dilakukan sebelumnya, yang digunakan peneliti dalam mempelajari alur, metoda penelitian dan hasil penelitiannya (Tabel 1.1).

Tabel 1.1 Jejak Penelitian tentang Pengelolaan Potensi Bahaya

Judul	Tahun	Peneliti	Hasil
<i>Security management and crime in hotels</i>	2002	Gill, Moon, Seaman, dan Turbin	Klasifikasi 5 jenis kasus kriminal yang sering terjadi di hotel dan cara hotel untuk mencegahnya
<i>Crisis Management and Recovery</i>	2002	Greg, Larry, dan Alex	Bentuk model manajemen krisis yang dilakukan oleh perusahaan jasa di kota Washington setelah insiden 9/11
<i>The adoption of fire safety management for upgrading the fire safety level of existing hotel buildings</i>	2012	Chen, Chuang, Huang, Lin dan Chien	Peningkatan standar manajemen kebakaran untuk semua hotel yang ada di Taiwan

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka penelitian yang berhubungan dengan pelatihan dan potensi kecelakaan kerja di hotel menjadi sangat penting dan perlu dilakukan secara detil dan spesifik. Penelitian ini dibatasi hanya membahas mengenai potensi kecelakaan yang ada di sekitar lingkungan kerja karyawan hotel, dan tidak menyertakan faktor eksternal seperti bencana alam dan tamu. Penelitian ini dibuat untuk dapat mengetahui bagaimana strategi hotel untuk menangani dan mencegah kecelakaan kerja yang bisa terjadi di hotel.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka dirumuskan permasalahan yang timbul, sebagai berikut:

1. Bagaimana cara atau strategi hotel menangani setiap kecelakaan kerja di lingkungan hotel?

2. Bagaimana strategi hotel mencegah kecelakaan kerja tersebut agar tidak terjadi lagi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan utama penelitian adalah menjawab masalah, sebagai berikut:

1. Mengetahui dan menganalisis bagaimana cara hotel menangani setiap potensi bahaya yang dapat menimbulkan kecelakaan kerja.
2. Mengetahui dan menganalisis strategi yang diterapkan hotel untuk mencegah bahaya tersebut agar tidak terjadi lagi.

1.4 Kegunaan Penelitian

Bagi akademisi hasil penelitian ini diharapkan dapat melengkapi penelitian-penelitian sebelumnya terkait dengan manajemen keamanan di hotel sehingga dapat memperkaya khasanah keilmuan dalam bidang pariwisata, khususnya di bidang perhotelan. Bagi praktisi, hasil penelitian ini diharapkan mampu menerapkan cara yang akan mengamankan sekaligus menguntungkan bisnisnya, terutama dalam bisnis perhotelan. Bagi peneliti sendiri, diharapkan penelitian ini dapat menjadi sarana pengaplikasian ilmu-ilmu yang telah didapatkan selama menempuh pendidikan di bangku perkuliahan.