

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pandemi Covid-19 yang melanda dunia saat ini mengakibatkan industri perhotelan di Indonesia menerima dampak yang sangat besar. Pemberitaan di media masa terkait dengan penutupan usaha hotel di Bali dan kota-kota lainnya menjadikan pandemi Covid-19 ini menjadi bencana bagi industri perhotelan di Indonesia. Berbagai macam cara telah dilakukan oleh pengusaha hotel, pengusaha pariwisata asosiasi perhotelan serta pemerintah dalam mengurangi dampak kerugian bagi industri hotel terutama di Indonesia. Persatuan Hotel dan Restoran Indonesia menjadi garda terdepan bagi para pengusaha untuk menyampaikan dan mengusulkan aspirasi Industri Perhotelan demi mengurangi kerugian yang semakin besar.

Demikian pula halnya yang terjadi di Provinsi Gorontalo secara umum, industri hotel yang semakin berkembang dengan baik, harus terkena dampak Covid-19 yang menyebabkan penurunan tingkat hunian kamar dan tingkat pendapatan secara drastis. Namun pada era normal baru di tengah pandemi Covid-19 ini industri perhotelan sudah mulai dapat beroperasi kembali sesuai kebijakan pemerintah yang ingin membangun kembali ekonomi nasional yang sempat terpuruk. Di Provinsi Gorontalo sejumlah hotel telah diperbolehkan menerima tamu dan menggelar kegiatan, tetapi harus mengikuti aturan dan kebijakan pemerintah yang berlaku dimasa pandemi ini yaitu penerapan protokol kesehatan secara ketat demi mencegah penularan virus baik terhadap tamu, maupun karyawan dan manajemen hotel.

*Training Center* (TC) Damhil merupakan salah satu akomodasi hotel yang dimiliki oleh Universitas Negeri Gorontalo yang didirikan dengan tujuan multi fungsi yaitu sebagai tempat praktek bagi mahasiswa terutama Jurusan Pariwisata, FSB, dan juga bagi mahasiswa jurusan lainnya yang terkait dengan fungsi akomodasi hotel, sebagai unit usaha terbesar di Universitas Negeri Gorontalo yang bisa menjadi *income generating* bagi UNG, dan sebagai pusat pelatihan pengembangan sumber daya manusia (SDM) baik bagi kalangan internal UNG maupun eksternal UNG. TC. Damhil memiliki bangunan yang cukup besar terdiri dari 7 lantai dengan fasilitas didalamnya seperti kamar, *lobby* yang cukup luas, *ballroom*, ruang rapat, restoran, *coffee shop*, dan area parkir yang cukup besar. Produk utama yang di tawarkan TC. Damhil adalah kamar yang berjumlah 42 kamar. 1 ruangan *ballroom* utama yang bisa menampung 400 – 500 orang, 1 ruangan *second ballroom* yang bisa menampung 100 orang, 4 *Meeting room* atau ruang rapat kecil yang bisa menampung 25 – 50 orang, restoran dengan daya tampung 75 – 100 orang dan *coffee shop* di bagian teras depan gedung dengan desain terbuka.

TC. Damhil yang memiliki struktur bangunan cukup besar dan fasilitas yang memadai ini secara otomatis menjadi salah satu akomodasi besar yang dikelola secara profesional dengan pelayanan selayaknya hotel bintang 3 (\*\*\*) sehingga dapat bersaing dengan hotel berbintang lainnya di Provinsi Gorontalo. TC. Damhil mulai beroperasi pada tahun 2015 yang dikelola dengan cara bekerja sama dengan pihak ketiga yaitu PT. Madifa Narokka Alamanda (PT. MNA) sampai dengan Bulan September tahun 2017. Pengelolaan TC. Damhil dilakukan oleh PT. MNA secara profesional dengan konsep pelayanan hotel bintang 3 (\*\*\*) sebagaimana

yang sudah ditentukan oleh UNG. Namun pada akhir tahun 2016 pemerintah melalui Kementerian Keuangan RI mengeluarkan aturan baru yang berkaitan dengan pengelolaan aset-aset negara oleh pihak ketiga yaitu PMK Nomor 136/PMK.05/2016 Tentang Pengelolaan Aset Pada Badan Layanan Umum, yang menyebabkan pengelolaan TC. Damhil oleh PT. MNA harus diberhentikan karena belum sesuai dengan aturan atau pasal-pasal dalam PMK No. 136 tersebut. Oleh sebab itu pada tahun 2017 pengelolaan TC. Damhil dilanjutkan langsung oleh Badan Pengelola Usaha (BPU) yang merupakan salah satu badan di UNG yang mengawasi dan mengatur unit-unit usaha dilingkungan UNG. Adapun model pengelolaan ini adalah dengan cara membentuk Tim Pengelola TC. Damhil melalui SK Rektor UNG, yang anggotanya melibatkan beberapa dosen pengajar di Jurusan Pariwisata, pejabat eselon 4 UNG dan beberapa staff pegawai UNG yang ditempatkan di BPU.

Oleh karena pengelolaan TC. Damhil yang dituntut harus profesional dengan pelayanan hotel bintang 3, maka operasional TC. Damhil pun harus berjalan selama 24 jam setiap minggunya. Hal ini menyebabkan Tim Pengelola mengalami kesulitan dari segi waktu kerja, karena beberapa dosen harus menyesuaikan waktunya antara tridarma pendidikan dan pengelolaan hotel. Sehingga akhirnya Tim Pengelola mengangkat 1 orang Manajer Hotel yang berasal dari pihak luar/pihak praktisi hotel (dari luar daerah Gorontalo) untuk dapat menjalankan operasional TC. Damhil secara profesional.

Pengelolaan TC. Damhil oleh Tim Pengelola dibawah pengawasan BPU ini dapat dikatakan berjalan dengan lancar, walaupun masih juga terdapat beberapa kendala khususnya dalam hal kebijakan alur keluar masuknya pendapatan hotel. Seluruh pendapatan TC. Damhil harus disetorkan langsung ke Rekening UNG sebagai pemilik TC. Damhil, dan menjadi uang negara yang tidak boleh dipergunakan secara langsung tanpa melalui proses/prosedur di bagian Keuangan UNG. Hal ini cukup mempengaruhi operasional TC. Damhil karena harus menunggu proses pencairan dana operasional yang

memakan waktu cukup lama, sementara pelayanan yang diberikan harus tetap profesional. Berdasarkan kondisi tersebut, Tim Pengelola bersama-sama dengan BPU, mulai mempersiapkan model pengelolaan TC. Damhil yang mengacu pada aturan pemerintah yaitu PMK No. 136/PMK.05/2016, dengan metode Kerjasama Operasional (KSO) dan melibatkan pihak mitra / pihak ketiga, namun dengan Perjanjian Kerjasama yang sesuai dengan PMK tersebut. Hal ini dilakukan oleh BPU dan disetujui oleh Pimpinan UNG, karena mengingat bahwa TC. Damhil merupakan aset dan unit usaha terbesar yang dimiliki oleh UNG, sehingga pengelolaannya harus benar-benar profesional dan dapat menjadi *income generating* bagi UNG sebagai institusi yang telah menerapkan pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum (BLU).

Setelah melalui serangkaian persiapan dan seleksi untuk mendapatkan pihak mitra/pihak ketiga untuk mengelola TC. Damhil, maka Tim Pengelola bersama-sama dengan BPU dan para Pimpinan UNG menetapkan Pihak Mitra yang akan mengelola TC. Damhil dengan menggunakan metode Kerjasama Operasional (KSO). Pihak Mitra tersebut adalah PT. Putra Padjajaran Mandiri (PT. PPM), berasal dari Bandung – Jawa Barat, yang merupakan perusahaan yang bergerak dibidang hospitaliti dengan tenaga-tenaga profesional dan memiliki kompetensi dibidang perhotelan.

Secara resmi TC. Damhil dikelola oleh PT. PPM adalah pada tanggal 1 Juli 2018 dengan ditandatanganinya Perjanjian Kerjasama Operasional (KSO) oleh Rektor UNG (Periode 2014 – 2018) dan Direktur Utama PT. PPM. Sejak saat itu seluruh pengelolaan dan operasional TC. Damhil baik yang meliputi bangunan fisik maupun sumber daya manusianya, dikelola oleh pihak mitra PT. PPM namun tetap berada dalam pengawasan BPU, UNG. Metode KSO yang digunakan dalam pengelolaan TC. Damhil ini memberikan beberapa jenis keuntungan bagi UNG, dibandingkan dengan pengelolaan yang telah lebih dulu dilakukan. Berbagai keuntungan tersebut adalah keuntungan dalam hal pendapatan (ataupun profit), keuntungan dalam hal biaya operasional dan pemeliharaan yang tidak perlu melalui prosedur yang rumit dan lama, keuntungan dalam hal promosi dan penjualan

TC. Damhil, serta keuntungan dalam hal peningkatan kualitas SDM karyawannya yang langsung ditangani oleh manajemen PT. PPM.

PT. PPM dalam mengelola TC. Damhil secara profesional telah melakukan berbagai upaya untuk peningkatan kualitas pelayanan bagi tamu dan juga upaya peningkatan *revenue* bagi TC. Damhil. Upaya tersebut antara lain adalah melalui kerjasama dengan *Online Travel Agent (OTA)*, dan melalui pemasaran secara *digital marketing*. TC. Damhil mampu meningkatkan tingkat huni kamarnya (*Room Occupancy*) dan sekaligus meningkatkan *revenue* sehingga dapat meningkatkan keuntungan finansial baik bagi pihak ketiga maupun bagi UNG. Pada tahun 2019 TC Damhil mendapatkan penghargaan dari *TripAdvisor* sebagai akomodasi yang memiliki ulasan terbaik di Gorontalo.

**Tabel 1**  
**Tingkat Hunian Kamar Di *Training Center* Damhil Tahun 2019**

Month	Room Availability	Room Sold	% Occ
January	1302	390	30%
February	1176	402	34%
March	1302	1094	84%
April	1260	925	73%
May	1302	667	51%
June	1260	661	52%
July	1302	725	56%
August	1302	641	49%
September	1260	854	68%
October	1302	732	56%
November	1260	688	55%
December	1302	735	56%
<b>Total</b>		<b>8.514</b>	<b>837</b>
<b>Rata-Rata Per Bulan</b>		<b>709.5</b>	<b>55.33 %</b>

Sumber : *Front Office* TC. Damhil, 2019

Tabel diatas memperlihatkan bahwa total jumlah kamar yang terjual pada tahun 2019 adalah sebanyak 8.514 kamar atau rata-rata hunian per bulan sebanyak

709.5 kamar. Untuk tingkat hunian kamar pada tahun 2019 rata-rata sebesar 55.33%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat hunian kamar TC. Damhil saat dikelola oleh PT. PPM sangat baik, dan TC. Damhil dapat bersaing dengan beberapa hotel besar lainnya di Kota Gorontalo. Kerjasama yang dilakukan dengan beberapa *Online Travel Agent* seperti *Traveloka.com*, *Pegi-Pegi.com*, *Booking.com*, *Tripadvisor.com* dan *Tiket.com* dapat dikatakan sangat membantu dalam meningkatkan tingkat huni kamar karena memang kondisi saat ini para tamu lebih nyaman untuk melakukan reservasi kamar hotel melalui *online* yang lebih mudah dan cepat. Sementara untuk sasaran tamu *group meeting*, sangat terbantu dengan cara pemasaran dan penjualan *online* yang dilakukan oleh PT. PPM, sehingga tamu-tamu yang mengadakan *event* di TC. Damhil tidak hanya tamu dari Provinsi Gorontalo saja namun banyak yang dari luar Gorontalo.

Disisi lainnya untuk pengembangan kualitas SDM karyawan TC. Damhil PT. PPM juga telah menyusun pedoman kerja dalam bentuk *Standard Operating Procedures* (SOP) untuk masing-masing departemen/bagian yang ada di TC. Damhil, agar masing-masing departemen tersebut dapat berkoordinasi dengan baik dan memberikan kualitas pelayanan terbaik terhadap tamu-tamu TC. Damhil.

Memasuki triwulan pertama tahun 2020, dimana dampak Covid-19 mulai terasa hingga di Provinsi Gorontalo, pergerakan orang-orang sudah mulai dibatasi oleh pemerintah dengan berbagai kebijakan dan peraturan sehingga hampir seluruh kegiatan di hotel-hotel dihentikan sementara waktu. Begitupun dengan TC. Damhil yang pada akhirnya mengalami hal yang sama dengan hotel lainnya. Pada bulan Januari-Maret 2020 semua operasional hotel ditutup sementara dan seluruh karyawan dirumahkan. Namun pada Bulan April 2020 TC. Damhil bekerja sama

dengan Pemerintah Provinsi Gorontalo untuk menjadikan TC. Damhil sebagai hotel karantina bagi Tenaga Kesehatan yang menangani Pasien Covid-19 dari RSUD dr. Aloi Saboe Gorontalo. Oleh karena kondisi pandemi ini maka rata-rata tingkat hunian kamar TC. Damhil menurun drastis selama tahun 2020, dan hingga tahun 2021 juga masih belum memperlihatkan perubahan yang signifikan. Berikut ini adalah tabel tingkat hunian kamar TC Damhil UNG pada tahun 2020-2021 ;

**Tabel 2**  
**Jumlah Kamar yg Terjual dan Tingkat Hunian Kamar**  
**TC. Damhil UNG Tahun 2020 – 2021**

Month	Year 2020			Year 2021		
	Room Availability	Room Sold	Occ (%)	Room Availability	Room Sold	Occ (%)
January	Closed	Closed	Closed	1302	43	33.2
February	Closed	Closed	Closed	1176	41	34.8
March	Closed	Closed	Closed	1302	40	30.7
April	Tenaga Kesehatan	Tenaga Kesehatan	Tenaga Kesehatan	1302	100	76.8
May	Tenaga Kesehatan	Tenaga Kesehatan	Tenaga Kesehatan	1302	31	2.8
June	Tenaga Kesehatan	Tenaga Kesehatan	Tenaga Kesehatan	1260	161	27.7
July	Tenaga Kesehatan	Tenaga Kesehatan	Tenaga Kesehatan			
August	Closed	Closed	Closed			
September	1260	35	2.77			
October	1302	25	1.92			
November	1260	81	6.42			
December	1302	42	3.22			
<b>Total</b>		<b>183</b>	<b>14.33</b>		<b>416</b>	<b>206</b>
<b>Rata-Rata Per Bulan</b>		<b>15</b>	<b>1.19</b>		<b>69</b>	<b>34.3</b>

Sumber: Data olahan peneliti, 2021

Berdasarkan tabel diatas, total jumlah kamar yang terjual pada tahun 2020 sebanyak 183 kamar atau rata-rata penjualan kamar per bulan sebanyak 15 kamar. Untuk tingkat hunian kamar pada tahun 2020 rata-rata sebesar 1.19 %. Terlihat juga

pada tabel bahwa mulai Bulan April – Juli 2020 semua kamar di TC. Damhil di huni oleh Tenaga Kesehatan dari RSUD dr. Aloi Saboe Gorontalo, dengan konsekuensi pembiayaan operasional ditanggung oleh Pemerintah Provinsi Gorontalo. Pada tahun 2021 sampai dengan Bulan Juni 2021 bahwa total jumlah kamar yang terjual sebanyak 416 kamar atau rata-rata jumlah kamar terjual per bulan hanya sebanyak 69 kamar, dan untuk tingkat hunian kamar pada tahun 2021 (Januari – Juni) rata-rata sebesar 34.3% perbulannya.

Berdasarkan data yang peneliti peroleh perbandingan tingkat hunian kamar maupun jumlah kamar terjual pada tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 mengalami penurunan cukup signifikan. Berikut tabel perbandingan tingkat hunian kamar dan jumlah kamar yang terjual di TC. Damhil tahun 2019-2021;

**Tabel 3**  
**Perbedaan Penjualan Kamar dan Tingkat Hunian Kamar**  
**TC. Damhil Tahun 2019 – 2021**

	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<i>Room Sold</i>	8.514	183	416
<i>Occupancy (%)</i>	55.33 %	1.19 %	34.3 %

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2021

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa jumlah kamar yang terjual pada tahun 2019 sebanyak 8.514 kamar, dengan tingkat hunian kamar sebesar 55.33 % perbulan. Pada tahun 2020 jumlah kamar yang terjual hanya 183 kamar dengan tingkat hunian kamarv sebesar 1.19 % perbulan (Bulan September s/d Oktober 2020). Sementara pada tahun 2021 jumlah kamar yang terjual sebanyak 416 kamar dengan tingkat hunian kamar sebesar 34.3% perbulan (Data Januari – Juni 2021).



Kondisi penurunan tingkat hunian kamar dan jumlah kamar terjual yang terjadi di TC. Damhil ini tidak saja dipengaruhi oleh kondisi pandemi Covid-19. Sebagaimana data awal yang diperoleh penulis melalui observasi pada saat menjalani praktek kerja lapangan di TC. Damhil, diperoleh informasi bahwa telah terjadi pergantian pengelola / manajemen di TC. Damhil seiring dengan terjadinya pergantian manajemen di Badan Pengelola Usaha (BPU) yang mengawasi operasional pengelolaan TC. Damhil tersebut.

Pada Bulan Januari 2020 terjadi pergantian pimpinan dan manajemen BPU, hal ini merupakan hal yang wajar dilingkungan UNG karena adanya aturan yang berlaku dalam hal masa jabatan setiap pimpinan unit-unit dan fakultas di UNG. Pada saat terjadi pergantian tersebut, operasional TC. Damhil masih tetap dibawah pengelolaan PT. PPM sampai dengan bulan Maret 2020.

Namun pada Bulan April 2020 TC. Damhil resmi ditutup sementara karena wabah Covid-19 yang sudah sangat mengkhawatirkan di Provinsi Gorontalo. Pada saat itu TC. Damhil menghentikan segala operasionalnya, karyawan dirumahkan dan PT. PPM tidak melakukan aktivitas apapun selama masa pandemi Covid-19 yang tinggi tersebut. Pada selang waktu ini Universitas Negeri Gorontalo memutuskan untuk bekerjasama dengan Pemerintah Provinsi Gorontalo untuk menjadikan TC. Damhil sebagai pusat bantuan kemanusiaan dengan menjadikan TC. Damhil sebagai tempat karantina bagi tenaga medis baik dokter maupun perawat yang menangani pasien Covid-19 di RSUD dr. Aloi Saboe. Pada saat itu ada beberapa karyawan hotel yang menjadi relawan sebanyak 20 orang (termasuk GM, Manajer Kantor Depan dan Manajer Tata Hidang). Karyawan yang merupakan relawan ini menjalankan operasional hanya sebatas pada kebutuhan kamar dan

pembersihan seluruh area gedung dan halaman TC. Damhil. Sementara untuk kebutuhan makan dan minum baik untuk tamu maupun karyawan, dikerjasamakan dengan pihak lain, sehingga makanan dan minuman tersebut tidak diolah di TC. Damhil seperti biasanya.

Kondisi ini berlangsung hingga Bulan Juli 2020, dan pada Bulan Agustus 2020 TC. Damhil ditutup kembali untuk proses *General Cleaning* dan sterilisasi seluruh area gedung dan halaman dari berbagai kemungkinan adanya wabah Covid-19.

Pada Bulan September 2020 sampai dengan saat ini TC. Damhil kembali dibuka dan beroperasi sebagaimana selayaknya hotel biasa, namun masih tetap dibawah pengelolaan pihak BPU UNG. Untuk karyawan yang digunakan, pihak pengelola akhirnya mempekerjakan kembali karyawan tetap sebanyak 5 orang (yang diambil dari karyawan lama yang sudah dirumahkan) dan 14 karyawan tidak tetap yang digaji per hari /12 jam. Seluruh karyawan ini menjalankan operasional baik untuk keperluan kamar, pembersihan, makan dan minum maupun untuk kebutuhan *meeting*.

Jumlah karyawan tetap sebanyak 5 orang tersebut adalah yang bertanggungjawab pada operasional dengan pekerjaan rangkap yang meliputi *front office, housekeeping, food and beverage*, sementara karyawan tidak tetap dibagi menjadi 2 bagian yaitu, *security* yang masuk setiap hari dan bertanggungjawab untuk keamanan TC. Damhil dan lingkungannya, serta karyawan yang hanya akan dipergunakan jika ada *event banquet* yang berlangsung.

Gambaran kondisi jumlah karyawan dan pengelolaan TC. Damhil yang dijelaskan pada paragraf diatas bisa dikatakan kurang layak untuk pengelolaan

sebuah hotel berbintang tiga (\*\*\*) sebagaimana pengelolaan yang telah dijalankan oleh PT. PPM terlebih dahulu. Banyak permasalahan yang timbul ketika TC. Damhil sudah dijalankan sendiri oleh tim pengelola yang ditunjuk oleh BPU, dan tidak lagi melibatkan PT. PPM beserta jajaran manajemennya.

Hal yang terlihat paling menyolok perbedaannya antara lain adalah dari segi pelayanan dan prosedur pekerjaan. Dalam sebuah hotel diperlukan adanya *Standard Operating Procedures* (SOP). Hal tersebut dibuat dalam rangka memberikan batasan dari sebuah *department* dalam melakukan tugasnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, sehingga karyawan hotel memiliki acuan yang menjadi titik berat dari sebuah pekerjaan dan bila suatu ketika sebuah pekerjaan melenceng jauh dari standar yang ada, maka kinerja karyawan tersebut dapat dinilai untuk dikoreksi sehingga tidak terjadi pemutusan hubungan kerja.

Pada saat pengelolaan oleh PT. PPM, pihak manajemen telah membuat aturan atau standar pekerjaan (SOP) dari masing-masing departemen/bagian yang ada di TC. Damhil. Selama dikelola oleh PT. PPM, SOP ini telah dijalankan dengan baik, namun saat ini SOP sudah tidak berjalan dengan semestinya. Saat ini TC. Damhil tidak dibawah pimpinan seorang *General Manager* (GM) dan juga tidak memiliki pimpinan atau yang bertanggung jawab pada masing-masing departemen (*Dept. Head*). Tidak mencukupinya jumlah karyawan sesuai standar hotel bintang tiga (\*\*\*) membuat pekerjaan yang dilakukan saling tumpang tindih dan tidak sesuai prosedur. Petugas *Front Office* membantu pekerjaan dari *housekeeping* serta *banquet*, jika saat itu petugas sedang melakukan pekerjaan lain. Begitu juga *security* membantu pekerjaan *housekeeping*, dan petugas *banquet* yang membantu mengerjakan tugas dari bagian *engineering*. Tentu saja hal ini menimbulkan

kesulitan bagi karyawan untuk menjalankan pekerjaannya dengan baik dan tepat waktu. Banyak keluhan (*complain*) dari tamu baik dari tamu kamar maupun tamu yang melaksanakan *event*.

Pada sebuah hotel diperlukan adanya seorang pimpinan (GM) untuk mengelola operasional hotel dan menganalisis seluruh aktivitas di hotel termasuk juga kinerja karyawan. Dalam menjalankan tanggungjawabnya tersebut GM juga harus dibantu oleh pimpinan masing-masing departemen (*Dept. Head*) yang menguasai dengan baik aktivitas dan pekerjaan pada departemennya tersebut. Dengan demikian sebuah hotel harus memiliki manajemen yang terstruktur untuk dapat mengelola operasional hotel dengan baik.

Sementara kondisi pengelolaan di TC. Damhil saat ini, selain pekerjaan karyawan yang tumpang tindih, kinerja karyawan pun sangat berbeda jika dibandingkan pada saat dikelola oleh PT. PPM. SOP yang digunakan TC. Damhil adalah SOP dari manajemen sebelumnya, namun tidak dijalankan dengan baik oleh karyawan yang ada saat ini. Beberapa cara kerja karyawan yang tidak sesuai SOP dan pengelolaan TC. Damhil yang mulai menurun antara lain sebagai berikut:

- Waktu kedatangan karyawan terkadang tidak sesuai jam kerja.
- Pada saat bekerja beberapa kali karyawan menggunakan amenitas tamu dalam kamar seperti sandal hotel.
- Pengisian *logbook* yang menjadi tempat informasi bagi karyawan terutama pada saat pergantian *shift* kerja, sering diabaikan.
- Etika karyawan dalam berbicara dengan sesama karyawan tidak terkontrol dan sering mengganggu tamu baik di lobby maupun dilantai 3.

- Jam kerja tidak mengacu pada peraturan UU Cipta Kerja yang memperkerjakan karyawan satu minggu 7 jam menjadi 12 jam jika dihitung sekaligus dengan jam lembur maka hanya 11 jam, namun tidak diberlakukan pada TC Damhil.
- Saat ini tim pengelola tidak memiliki program untuk pelatihan bagi karyawan-karyawannya, sehingga karyawan yang tergolong baru belum pernah menerima pelatihan tentang hotel dan karyawan lama pun tidak bisa meng-*update* pengetahuan dan keterampilannya dalam bekerja.
- Tim penglola tidak memiliki jadwal yang pasti untuk mengevaluasi seluruh pengelolaan TC. Damhil, baik dari segi kinerja karyawan, kondisi fisik Gedung, kondisi dan kelengkapan fasilitas, kondisi pasar dan pemasarannya, maupun kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.

Berdasarkan gambaran permasalahan yang timbul di TC. Damhil diatas maka penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dalam skala kecil dengan tema **“Pengelolaan Sumber Daya Manusia TC. Damhil Universitas Negeri Gorontalo Pasca Pengalihan Manajemen pada masa Pandemi Covid-19”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan beberapa masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana pengelolaan Sumber Daya Mauseia di TC. Damhil UNG Pasca Pengalihan Manajemen di Masa Pandemi Covid-19 ?
2. Bagaimana Upaya manajemen dalam memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengelolaan Sumber Daya Manusia di TC. Damhil UNG Pasca Pengalihan Manajemen di Masa Pandemi Covid-19.
2. Untuk mengetahui Upaya manajemen dalam memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu?

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis. Dalam bidang akademik, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam rangka menambah pengembangan ilmu pengetahuan pada
2. Manfaat Teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pengelola TC Damhil dalam hal pengelolaan manajemen yang profesional.