

KRITIS, Jurnal Studi Pembangunan Interdisiplin, Vol. XXVI No. 2, 2017: 176-193

KNOWLEDGE GAP DAN ADAPTASI LINGKUNGAN KERJA KARYAWAN LOKAL DI HOTEL MILIK ASING

Janio Abilio Madeira Soares

Fakultas Pascasarjana Interdisiplin

Universitas Kristen Satya Wacana

E-mail: janiomadeira60@gmail.com

Titi Susilowati Prabawa

Fakultas Pascasarjana Interdisiplin

Universitas Kristen Satya Wacana

E-mail: titisusilowati@gmail.com

Abstract

This research is meant to explore how local employees who work in International hotels in Dili, the capital city of Timor Leste adapt to the working environment. Without enough knowledge about hospitality, they acquire the skills through the knowledge transfer from the senior workers and through learning by doing. This research uses qualitative approach. In order to obtain data, in-depth interviews were done with 16 employees of the two hotels under research, i.e., Novo Turismo Hotel and Timor Plaza hotel. The research finds that kinship value in their working environment helps to accelerate transfer knowledge for the employees in Novo Turismo Hotel dan Timor Plaza. The process brings positive effects to training fund, potentials of internal conflicts and the cost of damages caused by the negligence of local employees.

Key Word: Knowledge Gap, Informal Transfer Knowledge, Kinship Relation.

Pendahuluan

Investasi hospitality sudah mulai berkembang di Timor Leste sejak memperoleh kemerdekaan secara sah pada tahun 2002 silam. Pada awal mulanya banyak pendatang asing yang masuk ke Timor Leste karena bertugas sebagai anggota dari organisasi-organisasi PBB. Oleh sebab itu ada banyak kebutuhan penginapan, serta bar dan restoran barat. Investasi untuk usaha-usaha tersebut banyak dilakukan oleh investor asing asal

Portugis dan Australia¹. Dalam menjalankan usahanya, mereka mempekerjakan baik tenaga kerja asing maupun tenaga kerja lokal. Namun para tenaga kerja lokal yang dipekerjakan pada umumnya belum memiliki wawasan yang memadai tentang bisnis hospitality sehingga pihak asing biasanya duduk pada posisi manajemen dan karyawan lokal mengisi posisi sebagai staff biasa.

Industri hospitality mempunyai sifat padat karya sehingga dalam perkembangan bisnis perhotelan di Timor Leste membutuhkan banyak tenaga kerja. Ada cukup banyak peluang bagi masyarakat lokal untuk mendapatkan pekerjaan di industri ini. Namun keterbatasan ketrampilan dari setiap tenaga kerja lokal menjadi kendala. Awalnya, mereka lebih banyak mengandalkan pengalaman kerja seadanya pada diri mereka masing-masing agar bisa cepat menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja di industri perhotelan. Selanjutnya mereka akan belajar dari para senior di tempat kerja. Industri ini mempunyai tuntutan multitasking sehingga para pekerja harus terus mengembangkan ketrampilan lain diluar pengalaman kerja sebelumnya.

Saat ini kota di Dili terdapat hotel-hotel berbintang yang pada dasarnya memerlukan tenaga kerja terampil agar dapat memberikan layanan berkualitas bagi para tamu. Namun faktanya masih sulit bagi hotel-hotel besar untuk menemukan tenaga kerja terampil di Timor Leste. Saat ini belum ada lembaga akademik atau sekolah-sekolah vokasi yang bergerak dalam bidang perhotelan di kota Dili Timor Leste². Oleh karena itu banyak dari hotel-hotel tersebut merekrut masyarakat lokal yang bukan berlatar belakang bidang perhotelan. Hal tersebut menjadi pemicu masalah internal dalam lingkungan kerja. Masalah internal antara karyawan dengan pimpinan sering terjadi karena dipicu perbedaan nilai dan perbedaan harapan manajemen dengan kemampuan dan sikap yang dimiliki oleh para karyawan lokal.

Penelitian ini dimaksudkan untuk melihat pengalaman para pekerja lokal yang bekerja dihotel bintang di kota Dili. Untuk maksud tersebut peneliti melakukan penelitian pada dua hotel bintang lima yang terdapat dikota Dili, Timor Leste. Penelitian ini menemukan bahwa para

¹ East Timor Human Development Report 2002 published by United Nations Development Programme. Hal 141.

² From Conflict to prosperity: Timor Leste Strategic Development Plan 2011-2030. Published by Timor Leste Ministry of finance, 2010, Hal:144

karyawan lokal yang bekerja di sektor hospitality yang terdapat di Timor Leste mengalami kesulitan beradaptasi dengan budaya kerja dan teknologi modern. Beradaptasi dengan budaya kerja baru memunculkan perasaan disorientasi dalam diri karyawan lokal. Mereka dituntut untuk bekerja dengan tingkat ketepatan tinggi baik dari sisi waktu maupun kinerja. Kondisi ini berlawanan dengan kehidupan karyawan lokal sebelum bekerja di hotel Novo Turismo dan Timor Plaza. Mereka terbiasa untuk tidak terikat waktu dan lebih banyak menghabiskan hidup dengan santai. Sebaliknya pekerjaan di hotel menuntut mereka untuk bekerja dengan jam kerja yang padat. Oleh karena itu mereka harus bisa menyesuaikan diri agar bisa bertahan.

Namun demikian, prinsip kekeluargaan yang merupakan nilai sosial masyarakat lokal yang menjadi panutan dalam berperilaku menjadi kekuatan menekan konflik dalam lingkungan kerja. Melalui nilai sosial yang kuat di lingkungan masyarakat lokal maka muncul sikap solidaritas yang mampu memudahkan terciptanya transfer knowledge secara informal. Dalam hal ini belajar mandiri atau self learning dan mendapatkan pengetahuan dari rekan kerja yang lebih senior menjadi unsur utama yang memungkinkan para pekerja bertahan dan berkembang di tempat kerja mereka.

Metode penelitian dalam tulisan ini menggunakan metode kualitatif. Dalam memperoleh informasi maka penelitian ini dilakukan dengan cara mewawacarai para karyawan hotel Timor Plaza dan hotel Novo Turismo. Bahasa yang dipakai dalam wawancara menggunakan bahasa Tetun dan akhirnya ditranslate ke dalam bahasa Indonesia. Hasil dari penelitian ini dianalisis secara diskritif. Lalu Narasumber dalam penelitian ini meliputi delapan orang karyawan yang aktif bekerja dihotel Timor Plaza dan delapan orang karyawan yang aktif bekerja di hotel Novo Turismo.

Kajian Pustaka

Persoalan kesenjangan pengetahuan dari para pekerja dalam sektor hospitality di negara-negara berkembang telah menjadi perhatian para peneliti. Kajian-kajian mengenai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa ada persoalan kesenjangan antara kemampuan yang diharapkan oleh perusahaan dan keterampilan sesungguhnya dari para pekerja lokal.

Disamping keterampilan, peneliti terdahulu juga menemukan rendahnya penguasaan bahasa asing oleh para karyawan lokal.

Anderson (2015) dalam surveynya di Tanzania menemukan bahwa karyawan tidak melakukan pekerjaan mereka pada tingkat yang dipersyaratkan. Baum (2002) menyatakan bahwa penyebab kesenjangan ini karena praktek dalam dunia kerja hospitality sangat diwarnai oleh budaya barat yang tidak mudah diterapkan di negara berkembang. Oleh karena itu, agar sukses dalam meniti karier di sektor hospitality dibutuhkan kemampuan akulturasi dari karyawan lokal. Akulturasi diukur dengan sejauh mana karyawan lokal mampu menyesuaikan diri dengan budaya baru dan mengubah perilaku setelah mereka mengenal budaya baru (Reisinger, 2009).

Disamping masalah budaya kerja, persoalan lain yang juga dihadapi oleh para karyawan di sektor hospitality adalah jam kerja yang padat sehingga kesempatan untuk berinteraksi sosial menjadi terbatas. Menurut Sobaih (2015) yang meneliti di Kairo, Mesir, kebiasaan kepadatan jam kerja atau *unsocial hours* berdampak negatif bagi para karyawan karena kebiasaan mereka berkumpul bersama seluruh anggota keluarga dan kerabat menjadi lebih terbatas. Wright (2006) dalam penelitiannya yang dilakukan terhadap pekerja migran di London, UK beragumen bahwa jam kerja yang padat dari seorang karyawan mengakibatkan terputusnya relasi dengan lingkungan sosial yang mengakibatkan peningkatan stress akibat kurang ada waktu untuk memanjakan diri dan relasi dengan dunia luar.

Selanjutnya, interaksi tamu internasional maupun staff asing dengan para karyawan lokal terkendala kemampuan berbahasa asing karyawan lokal di industri hospitality di berbagai negara berkembang. Kim (2011) menyatakan bahwa bahasa sangat berpengaruh terhadap kelancaran aktivitas dalam dunia kerja di sektor hospitality karena Bahasa menjadi media penghubung untuk saling memahami satu sama lain dalam lingkungan multikultural. Lebih lanjut Gong (2008) mengatakan bahwa komunikasi antar budaya menjadi sulit karenalatar belakang pengetahuan atau pengalaman yang berbeda. Dalam lingkungan kerja di bidang hospitality terdapat kesenjangan pengetahuan praktis berupa perilaku karyawan lokal di lingkungan kerja. Menurut Saari (2004) dan Reisinger (2009) bahwa perilaku para karyawan muncul secara alami dari

lingkungan sosial mereka dan mempunyai nilai etika yang bertentangan dengan idealisme budaya barat yang terkandung dalam praktek hospitality. Penyesuaian terhadap praktek formal dalam lingkungan hospitality memerlukan kesadaran diri dari para karyawan lokal dengan inisiatif sendiri ingin menerima dan merubah kebiasaan lama menjadi produk jasa berkualitas agar mempunyai daya jual tersendiri untuk para tamu asing (Gong, 2008).

Persoalan lain yang terungkap dalam penelitian terdahulu adalah mengenai adaptasi teknologi. Menurut Haile (2013) bahwa seiring berjalannya waktu maka adopsi teknologi moderen yang dipakai dalam bidang hospitality semakin meningkat, namun demikian kemampuan adaptasi tenaga kerja lokal seperti di negara Ethiopia semakin rendah. Menurutnya penyebab dari persoalan ini adalah rendahnya intensitas para pekerja lokal untuk mengakses teknologi. Sebagian besar penduduk di negara berkembang bekerja lebih lama dalam pekerjaan tradisional seperti pertanian, perikanan yang dilakukan secara fisik sehingga karena kebiasaan tersebut, sulit bagi mereka untuk beradaptasi dengan peralatan kerja di perhotelan (Sobaih, 2015).

Dengan berbagai persoalan dalam dunia kerja di bidang hospitality di negara berkembang, maka perlu juga dilihat bagaimana strategi para pekerja agar dapat mengatasi persoalan mereka. Aspek jaringan sosial yang kuat di kalangan para pekerja di sektor hospitality membantu dalam proses transfer pengetahuan di antara para karyawan sehingga persoalan-persoalan knowledge gap bisa teratasi (Schor, 2014; Meer, 2015; Williams, 2012).

Temuan Empirik

Karyawan lokal yang bekerja di hotel Novo Turismo dan Timor Plaza sebagian besar hanya lulusan dari lulusan SMA sehingga mereka mempunyai pengetahuan yang rendah tentang bidang hospitality. Pelatihan secara formal tidak diselenggarakan oleh hotel Timor Plaza dan Novo Turismo kepada karyawan mereka. Lalu proses belajar untuk mendapatkan pengetahuan bahkan ketrampilan dilakukan secara informal oleh para karyawan dari kedua hotel tersebut. Belajar secara informal yang dilakukan oleh para karyawan dari kedua hotel tersebut dibagi menjadi

dua yaitu self learning atau learning by doing dan belajar melalui rekan senior. Self learning atau learning by doing yang dilakukan oleh karyawan dari kedua hotel tersebut yaitu: belajar dan bekerja secara bersamaan atau melakukan tugas secara spontan pada saat itu juga. Belajar dari rekan senior yaitu proses pembelajaran yang dilakukan oleh para karyawan dari kedua hotel melalui diskusi, mendengar instruksi, mengamati dan eksekusi dari seorang rekan kerja yang lebih berpengalaman dalam pekerjaan yang hendak dikerjakan oleh para karyawan yang masih baru dilingkungan hotel tersebut.

Self Learning/ Learning by Doing

Dalam penelitian ini, peneliti menemukan bahwa dalam menjalankan tugas-tugasnya, para karyawan hotel dituntut mandiri, cekatan dan kuat secara fisik namun juga beretika. Dalam pengalaman seorang pekerja housekeeping dari hotel Timor Plaza bernama Adriano mengatakan bahwa ada lima unit kamar yang menjadi tanggung jawabnya untuk dibersihkan dan dia harus bisa menyelesaikan tugasnya dalam dua sampai tiga jam sesuai estimasi waktu yang diberikan oleh supervisornya. Berikut penuturannya:

“Biasanya sebelumnya memulai membersihkan kamar tamu saya terlebih dahulu menyiapkan peralatan yang saya gunakan untuk membersihkan kamar khususnya vacum cleaner agar mudah untuk menyedot debu meskipun saya belum terbiasa dalam menggunakan barang ini tapi saya coba untuk memanfaatkan sedemikian rupa agar membantu menyelesaikan pekerjaan. Awalnya saya membersihkan dari kamar mandi tamu menyiapkan handuk bersih, lalu ranjang tamu dibersihkan diganti spreinya dengan yang baru lalu menyedot dan membersihkan debu dilantai dan dibawa ranjang, lemari dan tempat lain yang rawan untuk dihingapi oleh debu pada umumnya, setelah memastikan semuanya bersih maka saya pun berpindah ke kamar yang lainnya, (Adriano, lulusan SMA, housekeeping, hotel Timor Plaza)”.

“saya biasanya masih bekerja secara manual karena belum percaya diri untuk memakai vacum cleaner karena takut jika nanti rusak saya harus ganti pakai gaji perbulan, jadi lebih baik saya memakai alat pembersih seperti, sapu, kemoceng dan kain untuk membersihkan debu dikamar. Kalau pun harus memakai alat tersebut maka saya harus ditemani oleh teman saya atau dituntun oleh teman saya saat memakai vacum cleaner. Kamar biasanya sudah bersih dan tidak perlu diotak-atik lagi seperti tempat tidur

hanya perlu diganti spreinya dan kamar mandi jika ada aroma yang tidak sedap tinggal diberi parfum toilet dan siap untuk dipakai oleh tamu, (Marcia, lulusan SMA, housekeeping, hotel Timor Plaza)”.

“pada bagian kitchen saya cenderung tidak percaya diri untuk membuat hidangan para tamu hanya saja pada saat banyak pesanan maka saya turut membantu memasak atau sekedar membuat dessert kepada tamu selain itu tugas utama saya hanya menyediakan bahan-bahan masakan untuk dipakai oleh chef dikitchen, meskipun sudah dipercayakan oleh chef tetapi saya belum bisa dan masih takut untuk mencoba memasak hidangan untuk para tamu hotel, (Octaviano, lulusan SMA, Kitchen, hhotel Timor Plaza).”

Pada kasus diatas menunjukkan kondisi karyawan yang dengan kurangnya kepercayaan diri harus melaksanakan tugas mereka sampai tuntas dengan rasa kekhawatiran akan penilaian yang nantinya akan disampaikan oleh pimpinan mereka saat melakukan inspeksi dari setiap hasil tugas yang sudah mereka kerjakan.

Belum ada training yang diberikan oleh pihak hotel kepada para bawahan untuk meningkatkan kinerja mereka diposisi mereka masing-masing. Semua pengetahuan yang ada pada mereka diperoleh dari apa yang mereka sedang kerjakan atau learning by doing. Berikut beberapa karyawan yang mengembangkan skill mereka sendiri :

“saya selama bekerja dihotel ini tidak pernah mendapatkan pelatihan berbahasa asing khususnya bahasa inggris. Saya hanya mendapat mempelajari saat masih duduk dibangku perkuliahan saja, selain itu saya biasanya mencoba-coba memakainya pada saat menjamu tamu hotel setiap hari. Karena tuntutan dari profesi maka saya harus percaya diri demi mempertahankan posisi saya sebagai waitress di hotel Novo Turismo. Karena masih banyak saingan dengan orang lain jadi bahasa inggris menjadi penting untuk dipelajari selama saya masih menjadi seorang waitress, (Fatima, Waitress, hotel Novo Turismo).”

“Saya sudah 4 (empat) tahun mengenal dunia keuangan bank selama masih menjadi karyawan teller di bank. Setelah pindah dari bank dan bekerja dihotel Novo Turismo saya diminta oleh manager untuk mengurus keuangan setiap departemen di hotel Novo Turismo. Pada saat itu saya masih bingung dengan sistem keuangan dibank, karena selain mengurus keuangan saya juga harus mengurus para karyawan tersebut seperti cash security dimana saya harus bersungguh-sungguh memantau penggunaan uang untuk keperluan setiap departemen dihotel secara spesifik agar keuangan hotel tidak mengalami deficit. Berbeda dengan teller biasaya hanya

menghitung dan membuat laporan keuangan seorang nasabah saja, selanjutnya diserahkan kepada manager. Hal tersebut untuk membuat saya pada awalnya tertekan tetapi setelah itu saya mulai terbiasa dengan pekerjaan saya selama dua bulan terakhir, (Idalia, lulusan SMA, general cashier, hotel Novo Turismo).”

“sebetulnya saya hanya sebagai seorang driver tetapi saya juga harus mencoba menjadi tour guide kepada tamu hotel yang hendak saya antarkan. Hal tersebut saya coba sendiri karena tidak diajarkan dari pihak hotel. Karena para tamu mempunyai keingin tahaun yang tinggi maka saya harus senantiasa mencoba berinteraksi dengan mereka sesuai dengan level bahasa inggris saya sejauh ini. Jika bisa saya jawab saya akan menjawab pertanyaan atau sekedar menunjukan objek wisata kepada mereka selama dalam perjalanan, (Nelinho, lulusan SMA, driver hotel Novo Turismo).”

“tidak training yang diberikan oleh pihak hotel di bagian laundry, semuanya belajar sendiri. Dari cara memakai mesin cuci, menyetrika, melipat baju dan yang paling sensitif yaitu mencuci tanpa membuat pudar warna pakaian dan kain milik hotel, itu semua butuh extra hati-hati dari kami dibagian laundry, (Francisco, lulusan SMA, team leader laundry hotel Novo Turismo).

“mendapat pengetahuan baru dalam membuat pizza dan hidangan dari Bali serta beberapa sajian makanan dari western yang saya terapkan dirumah saya, serta saya pun mendapat pesanan untuk membuat kue dan masakan western dari kerabat saya yang membutuhkan hidangan untuk resepsi pernikahan, baptis anak dan acara-acara pesta lainnya yang bisa saya manfaatkan demi meningkatkan skill diri sendiri dan hal memasak, (Crisjanto, lulusan SMA, kitchen Novo Turismo).”

Bimbingan Rekan Senior

Karyawan hotel Novo Turismo dalam proses pembelajaran mereka masih dibimbing atau berbagi pengetahuan dengan rekan senior mereka. Hal tersebut karena belum ada kepercayaan diri dalam melaksanakan tugas dan tidak adanya pelatihan dari pihak hotel secara spesifik mengajarkan spesialisasi mereka dalam bidang yang saat ini sedang diisi oleh karyawan hotel tersebut. Berikut penuturan karyawan yang masih membutuhkan bimbingan dari rekan senior mereka:

“saya masih mencontoh setiap gerak-gerik dari teman saya saat melayani tamu dimeja, menset up meja sampai pada clean up tanpa mengotori atau mengganggu tamu yang sedang ngobrol dengan

teman mereka diatas meja. Pada saat giliran saya pasti saya dituntun oleh teman saya agar piring tidak sampai jatuh ke lantai karena saya tidak begitu kuat untuk mengangkat tiga sampai lima piring sekaligus dari satu meja sehingga perlu bantuan fisik dari rekan saya agar terhindar dari masalah-masalah yang tidak diinginkan, (Fatima, lulusan SMA, waitress hotel Novo Turismo).

“saya bekerja sama dengan manager untuk menangani database tamu di bagian front line di hotel Timor Plaza tapi terkadang saya masih keliru untuk mendata identitas tamu sehingga kadang disamping saya saat sedang mendata pasti ada rekan yang ikut serta melihat dan mengecek nama tamu hotel agar proses pendataan tidak merugikan tamu serta pihak hotel dalam melacak identitas tamu yang bermasalah. Tetapi terkadang saya harus mandiri karena rekan saya ijin untuk berobat karena sakit sehingga saya pun secara mutlak harus sempurna dalam menjalani tugas sebagai seorang receptionis hotel Timor Plaza, (Juniar, lulusan SMA, receptionis hotel Timor Plaza).”

“saya diajarkan bagaimana cara untuk bisa melobi harga dengan para supplier barang kepada hotel Novo Turismo. Lalu kadang saya diberikan kesempatan untuk mencoba melobi supplier menggunakan bahasa inggris secara langsung dengan dua toko milik asing, seperti toko lai milik orang China dan pateo asli dari Portugis. Meskipun saya bekerja sebagai seorang security tetapi saya ingin belajar untuk bisa berbisnis dan bertemu dengan jurangan toko-toko besar secara langsung serta berbicara mengenai bisnis dengan serius, (Deolindo, lulusan SMA, Security, hotel Novo Turismo).”

Kondisi tersebut terjadi secara alami ketika seorang karyawan pribumi bertemu dengan karyawan pribumi lainnya dalam satu manajemen milik asing dimana rasa saling peduli antara sesama dimana masih sangat kental dalam hubungan sosial masyarakat Timor Leste pada umumnya. Berikut salah satu contoh kasus yang dialami oleh seorang karyawan hotel Novo Turismo:

“Biasanya saya membantu teman saya untuk mencuci pakaian hotel setiap hari karena teman saya perempuan dan lemah dan sulit untuk mengangkat baju atau kain hotel yang bisa diketahui tebal dan berat jika sudah basah agar tidak ada kesalahan dan complain terhadap kami semua di bagian laundry maka saya perlu membantu teman-teman sebagai satu tim di bagian cucian hotel Timor Plaza, (Maria, lulusan SMA, Laundry hotel Timor Plaza).”

“jika biasanya membarter shif kerja atau meminta bantuan dengan teman saya jika sedang mengikuti ujian dikampus sehingga jika teman saya ingin libur pada suatu saat maka saya yang mengantikan pekerjaannya selama dia libur kira-kira seperti itu jika ada dua aktifitas yang membuat saya tidak bisa meninggalkan keduanya pada saat itu juga, (Deolindo, lulusan SMA, security hotel Novo Turismo).”

“pernah ada teman yang meminta saya untuk mengerjakan pekerjaannya karena dia harus pergi ke pemakanan pamannya meninggal sehingga meskipun pekerjaan saya juga banyak tetapi saya coba untuk menutupi pekerjaannya saat itu, meskipun berat tetapi akan tiba dimana saya juga membutuhkan perlu menghadiri pemakanan keluarga saya dan bisa ditolong oleh teman saya tersebut suatu saat nanti, (Marcia, lulusan SMA, laundry Timor Plaza).”

“teman yang saya ajarkan kadang tidak mau menerima omongan saya padahal menurut saya sangat penting untuk mengikuti omongan saya dalam hal housekeeping, karena tamu luar negeri selama pengalaman saya sering mengkomplain alergi terhadap debu dikamar sehingga saya pun harus dengan sabar member tahu teman saya tersebut untuk lebih teliti dalam membersihkan debu didalam kamar tamu sampai ia sadar untuk lebih peka terhadap kebutuhan tamu dan saat ini belum ada complain dari tamu kamar setelah saya member tahu kepada teman saya tersebut, bagaimana cara memanfaatkan vacum cleaner secara optimal dalam membersihkan debu kamar, (Adriano, lulusan SMA, housekeeping hotel Timor Plaza).”

“saya pernah diminta untuk memasak makanan untuk hajatan sepupu saya yang sedang melangsungkan pernikahannya pada tahun 15 desember tahun lalu (2016), karena saya mempunyai tahu memasak dessert maka saya pun membuat dessert dari bahan dasar pisang, ada tiga jenis saat itu yang saya memasak dan saya pun mengajarkan kepada kerabat saya waktu itu antara lain: ice banana mocca, waterfall juice dan banana cheese cake. (Crisjanto, lulusan SMA, kitchen Novo Turismo).”

“Dalam bekerja tidak membedakan teman dari suku mana saja karena saat perang semua terlibat untuk mengusir para penjajah. Jadi jika saya biasanya kerja selalu mengajak teman saya yang mengganggung tanpa melihat latar belakang suku, logat bahasa agar mendapatkan bahan baku untuk keperluan kitchen. Kemudian ia akan saya beri imbalan seantasnya sesuai dengan uang transport yang saya dapat dari hotel Novo Turismo, (Destevon, lulusan SMA, processing hotel Novo Turismo).”

Hal tersebut karena adanya keterikatan hubungan kekerabatan satu sama lain melalui darah yang sama, lalu ajaran doktrin beala yang ditanamkan ke setiap cucu mereka melalui pepatah bahwa “Kita mendapat makan dari tanah yang sama, kita mati dan dikuburkan di tanah yang sama sehingga hidup berbagi dengan sesama maka hasil bumi memberikan berkat untuk kita, tetapi jika berkhianat maka hasil tanah yang dimakan akan menjadi racun yang dapat membunuh” sehingga prinsip tersebut cenderung membuat reaksi para karyawan hotel agar tetap menjaga dan merawat satu sama lain itulah yang mengikat berbagai masyarakat Timor Leste yang berbeda lisan dan kultur serta dari berbagai adat dimana didalamnya terdiri kelompok-kelompok masyarakat yang taat akan tradisi mereka hingga saat ini.

Adaptasi Budaya Kerja

Sebagian besar karyawan hotel yang masih baru biasanya akan merasa terkejut dengan budaya yang mereka alami selama berada dalam lingkungan kerja. Budaya kerja dalam hal ini yaitu rutinitas mereka yang berbeda sebelum dan sesudah memasuki dunia kerja yang sangat formal dimana setiap karyawan terikat dengan kedisiplinan yang diterapkan oleh pihak hotel. Oleh karena perbedaan budaya tersebut mengakibatkan perasaan stress yang dialami oleh para karyawan lokal tersebut. Mulai dari kondisi jam kerja yang padat, kedisiplinan mentaati aturan jam kerja, berbahasa asing bila bertemu dengan tamu asing, ketelatenan dalam mengerjakan tugas, berpakaian formal dan kedewasaan dalam berinteraksi dengan tamu serta rekan kerja yang lain. Semua proses tersebut membutuhkan waktu yang panjang agar para karyawan lokal dapat menyesuaikan diri mereka masing-masing, sebab terdapat budaya lokal yang masih melekat kuat pada diri para karyawan lokal tersebut. Budaya lokal yang dikenal tidak terikat oleh waktu harus dipendam selama bekerja dihotel berikut seorang karyawan yang berupaya untuk bisa bekerja lembur di hotel:

“Sebagai seorang security hotel biasanya saya bekerja selama dua belas jam nonstop untuk berpatroli ke setiap sudut hotel novo ini hanya istirahat bergantian pada jam makan siang dengan rekan saya selain itu harus kerja. Jika ada kerusakan atau terjadi kecelakaan maka pihak kami yang pertama akan diinterogasi oleh owner dan polisi (Deolindo, lulusan SMA, security hotel Novo Turismo).”

“saya harus melayani tamu dari jam lima pagi sampai semua tamu tidur dikamar mereka masing-masing pada tengah malam dan kadang saya mendapat pergantian jam kerja ke sore hari sehingga saya tidak memiliki waktu dengan keluarga pada malam hari, karena biasanya setelah kerja malam pulang pagi rumah kosong sampai sore lagi, bayangan jika ditanya anak ibu dimana pasti saya rasa sedih, (Fatima, lulusan SMA, waitress, hotel Novo Turismo).”

“selama bertugas dikitchen hotel ini biasanya chef dan pembantu chef mulai start dari jam lima untuk memasak sampai pada malam hari jam 12 malam, tetapi selama 10 jam tidak duduk dikursi dan selama makan siang hanya boleh berdiri, (Crisjanto, lulusan SMA kitchen Novo Turismo).”

“biasanya datang jam setengah empat pagi, mulai kerja fokus untuk memotong bahan masakan yang keras seperti: daging ayam kampung, daging babi, daging kambing, bersihkan sisik ikan sampai jam dua belas malam, padahal kalo sebelumnya kerja disini saya jam Sembilan malam sudah tidur, (Octaviano, lulusan SMA, kitchen hotel Timor Plaza).”

Bagi karyawan lokal berbahasa asing hanya dipelajari saat masih duduk dibangku sekolah, tetapi dalam lingkungan kerja dihotel hal tersebut adalah prioritas sehingga memaksa sebagian karyawan harus berupaya untuk berkomunikasi dengan tamu demi menjaga nama baik hotel mereka. Berikut penuturan karyawan hotel yang mencoba berbicara menggunakan bahasa asing dengan tamu hotel:

“tidak ada cara lain karena saya diberikan tangun jawab bagian waitres yang bertugas melayani pesanan tamu hotel sehingga harus sedikit-sedikit mencoba berkomunikasi menggunakan bahasa inggris, tetapi saya lebih menyukai tamu yang bisa berbahasa lokal karena lebih mudah dan tidak membuat saya pusing harus mentranslate kosa kata diotak saya setiap tutur kata dari tamu, (Fatima, lulusan SMA, waitress hotel Novo Turismo).”

“sebagai supir tidak selamanya saya harus diam dan hanya mengantarkan tamu hotel ke berbagai tempat dikota Dili, tetapi saya perlu bercengkrama dengan tamu hotel dengan bahasa yang saya mengerti dalam bahasa inggris, tetapi jika saya sudah kehabisan kosa kata maka saya hanya memakai bahasa isyarat kepada tamu didalam mobil, (Nelinho, lulusan SMA, supir hotel Novo Turismo).”

“kadang saya hanya menanyakan passport, berapa tempat tidur yang diperlukan, lalu memberikan menawarkan untuk memberikan makan pagi, makan siang dan makan malam dalam

bahasa inggris jika lebih dari itu saya sudah tidak bisa membalas pembicaraan dengan bahasa inggris dan hanya diam dan mengalikan perhatian saya ke tempat lain, (Juniar, lulusan SMA, receptionis hotel Timor Plaza).”

Supervisor pada umumnya lebih menyukai karyawan yang telaten, cepat dan rapi dari hasil kerja mereka. Tetapi karyawan lokal belum bisa mengikuti kemauan dari supervisor mereka sebab belum terbiasa dengan kondisi yang menuntut kecekatan, kerapian dan kebersihan karena masih terbawa oleh kultur lokal yang dikenal dengan kebiasaan santai. Berikut menurut penuturan karyawan lokal yang harus berupaya sedemikian rupa untuk bisa lebih optimal dalam mengerjakan tugas:

“selama berada dikitchen chef selalu dengan tegas mengingatkan agar selalu membersihkan lantai jika terkena minyak bekas masakan untuk menghindari mencengah kecelakaan seperti terpeleset, namun kadang kami tidak sadar karena dengan hal itu sehingga kami mendapatkan omelan setiap hari dari chef jika sewaktu-waktu chef melihat minyak dilantai, (Crisjanto, lulusan SMA, kitchen hotel Novo Turismo).”

“manager hotel biasanya mengingatkan sebagai seorang receptionis maka penampilan harus tetap dijaga dan rapi serta menjaga bau mulut agar tidak mengganggu proses komunikasi dengan tamu, tetapi kadang bau mulut bagi saya tidak terlalu penting karena supervisor kami hanya mengecek penampilan tapi tidak sampai pada pengecekan aroma mulut kami satu persatu, (Liliana, lulusan SMA, receptionis hotel Timor Plaza).”

“kadang saya mendapat teguran dari supervisor karena menurutnya saya terlalu lama mencuci kain menggunakan mesin cuci padahal sudah saya usahakan dengan sekuat tenaga mengangkat kain-kain tersebut yang lumayan berat dan membutuhkan waktu untuk bisa kering, (Agustinha, lulusan SMA, laundry Timor Plaza).”

Karyawan dituntut agar lebih dewasa dalam menjaga hubungan baik antara sesama dilingkungan kerja dan diawali dengan setiap tutur kata yang akan disampaikan kepada siapa saja demi mencengah kesalahpahaman dan mengeratkan kekerabatan satu sama lain bahkan berbeda jabatan kerja. Tetapi sebagian karyawan yang masih tidak memperhatikan hal tersebut karena pada dasarnya karakter orang-orang lokal memang sudah dikenal dengan sifat yang kasar kepada sesama sehingga kadang membuat mereka sedikit keberatan dengan aturan tersebut.

“jika saya tidak suka dengan teman satu departemen saya maka saya akan marah dan langsung to the point, setelah selesai marah dan

mulai tenang kemudian saya akan memintan maaf dengan teman saya tersebut, (Idalia, lulusan SMA, general cashier hotel Novo Turismo).”

“bagi saya yang terpenting adalah setiap perkataan saya yang disampaikan ke orang lain jelas mau kasar atau tidaknya saya tidak peduli karena kita sama-sama dari latar belakang yang sama sehingga harus serius dalam bekerja, (Destevon, lulusan SMA, supervisor processing hotel Novo Turismo).”

“biasanya kalo sudah banyak pikiran maka saya sudah tidak sadar lagi dengan perkataan saya yang katanya memakai kata-kata kasar kepada rekan lain. Setelah dipanggil oleh supervisor saya dan mendapat ceramah berapa kali maka saya pun lebih memilih untuk berhati-hati dalam menngontrol setiap tutur kata yang keluar dari mulut saya, (flavio, lulusan SMA, cost control, hotel Novo Turismo).”

Diskusi

Menurut Baum (2002) bahwa perhotelan pada umumnya mengadopsi budaya barat dimana sulit untuk diterapkan pada negara-negara berkembang sehingga menimbulkan knowledge gap. Dalam kasus pada hotel Timor Plaza dan Novo Turismo juga terjadi knowledge gap, karena karyawan lokal belum paham dengan kebiasaan-kebiasaan yang ada dalam manajemen kedua hotel tersebut sehingga mereka kerepotan dan membutuhkan waktu agar bisa terbiasa dengan kebiasaan yang ada pada kedua hotel tersebut. Anderson (2005) juga melihat bahwa karyawan lokal belum bisa mengerjakan tugas sesuai dengan tuntutan dari pihak hotel. Selain itu karyawan belum mempunyai cukup ketrampilan sesuai dengan standar perhotelan sehingga setiap hasil akhir pekerjaan berlawanan dengan harapan pihak manajemen hotel. Survei yang dilakukan Baum (2002) menunjukkan presentasi 64% karyawan tidak terampil terdapat dalam dunia hospitality sehingga pelatihan-pelatihan praktis diperlukan agar menghasilkan tenaga kerja yang berketrampilan. Hal tersebut menandakan kesejangan pengetahuan dalam dunia hospitality dan pelatihan praktis yang dilakukan oleh hotel hanya memperburuk kinerja keuangan suatu perhotelan. Kondisi para karyawan lokal hotel Timor Plaza dan Novo Turismo menunjukkan tidak ada perhatian dalam hal pelatihan berbasis hospitality dari manajemen mereka.

Karyawan lokal yang bekerja di hotel mempunyai jam kerja yang padat sehingga waktu mereka terbatas untuk dunia luar seperti: berkumpul bersama teman dan keluarga mereka (Sobaih, 2015). Kondisi tersebut juga dialami oleh para karyawan lokal hotel Timor Plaza dan Novo Turismo yang kerap kali menghabiskan waktu mereka di hotel sehingga merusak afiliasi hubungan mereka dengan orang-orang diluar kantor. Dampak jam kerja yang padat para karyawan lokal mengakibatkan tekanan batin, stress sehingga tidak ada totalitas dalam melaksanakan tugas, selain itu kerja keras mereka tidak sebanding upah yang mereka peroleh selama satu bulan (Wright, 2006). Karyawan dari hotel Timor Plaza dan Novo Turismo juga mengalami kondisi tekanan batin akibat tuntutan jam kerja menjadikan profesi para karyawan tersebut menjadi pekerjaan berat. Kebiasaan ini memerlukan waktu yang panjang agar para karyawan dapat menyesuaikan diri mereka dengan aturan jam kerja tersebut.

Alat bantu dan teknologi yang dipakai dalam pekerjaan diindustri perhotelan selalu mengalami pembaruan dari waktu ke waktu, oleh karena itu diperlukan karyawan yang melek teknologi sehingga bisa memanfaatkan sebaik mungkin sesuai dengan kebutuhan (Haile, 2013). Namun dalam adaptasi teknologi yang implementasikan oleh para karyawan lokal dari hotel Timor Plaza dan Novo Turismo lebih banyak mendapatkan pembelajaran dari rekan kerja yang lebih senior dalam arti lebih berpengalaman dalam memakai barang-barang elektronik dan manual milik hotel. Karyawan lokal juga lebih cepat belajar dari rekan yang lebih senior, akibat terdapat perasaan emosial kekeluargaan yang mengikat hubungan kekeluargaan dari para karyawan tersebut sehingga mereka lebih mudah untuk berbagi ilmu dan pengetahuan dari bidang hospitality.

Namun munculnya nilai-nilai kekeluargaan melalui praktek solidaritas dalam lingkungan kerja para karyawan hotel Timor Plaza dan Novo Turismo mampu mempertahankan keberlanjutan dari bisnis perhotelan tersebut. Nilai kekeluargaan mampu mengerakan dinamika pekerjaan para karyawan lokal dalam dunia hospitality melalui transfer knowledge dan transfer informasi secara informal antara rekan kerja serta mampu menekan tingkat gap yang tinggi dalam lingkungan kerja karyawan lokal. Pada akhirnya pihak manajemen hotel tidak kerepotan

dalam menangani kesenjangan pengetahuan dari para karyawan lokal tersebut dengan membuang waktu, tenaga dan biaya mereka dengan memberikan pelatihan khusus sesuai dengan kebutuhan para karyawan tersebut.

Implikasi dari hadirnya nilai kekeluargaan ditengah lingkungan kerja barat yang individualistik memberikan dampak positif pada karir seorang karyawan lokal dalam dunia hospitality melalui tingkatan ketrampilan yang semakin meningkat. Selain itu dalam proses adaptasi dengan lingkungan pekerjaan lebih cepat sehingga pekerjaan mereka lebih efisien, karena mereka lebih percaya diri dan lebih menikmati pekerjaan mereka sehingga kesalahan dapat dihindari dengan seksama. Perusahaan dapat menekan biaya untuk keperluan pelatihan karyawan, biaya kerusakan pada setiap item, menekan konflik internal sehingga kinerja perusahaan lebih efektif dan efisien.

Kesimpulan

Masyarakat Timor Leste dengan kebiasaan hidup berdampingan menciptakan suasana kondusif bagi lingkungan hidup mereka diartikan dalam hubungan kekeluargaan yang terjalin dalam lingkungan pertemanan mereka sehingga setiap aktifitas kerja yang dilaksanakan akan menjadi lebih mudah untuk diselesaikan. Rasa peduli satu sama lain ditanamkan dalam hubungan kekeluargaan tersebut meringgankan setiap persoalan mereka baik dari sisi perekonomian maupun kehidupan pribadi mereka. Dalam kasus pada setiap karyawan hotel Novo Turismo dan Timor Plaza menunjukkan bahwa hubungan kekeluargaan yang ada mampu mempermudah pekerjaan dan mempunyai kemampuan dalam menekan tingkat knowledge gap para karyawan hotel yang tinggi dilingkungan kerja mereka melalui akses informasi yang transparan dan mudah untuk dijangkau, transfer pengetahuan yang mudah dari sesama rekan kerja serta mempersempit konflik internal yang rawan terjadi dalam lingkungan kerja para karyawan lokal.

Daftar Pustaka

- Anderson, Wineaster. 2015. Human Resource Needs and Skill Gaps in the Tourism and Hospitality Sector in Tanzania. United Republic of Tanzania. Ministry Of Education and Vocational Training.
- Baum, Tom. 2002. Skills and training for the hospitality sector: a review of issues. *Journal of Vocational Education & Training*. Page 5-6.
- Dawson, Mary. 2011. Managing bilingual employees: communication strategies for hospitality managers. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes* Vol. 3 No. 4, 2011. Page 12-14.
- Dawson, Mary. 2014. The Influence Of Hotel Communication Practices On Managers' Communication Satisfaction With Limited English-Speaking Employees. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, Vol. 38, No. 4, November 2014, 545-561.
- Gong, Yi. 2008. Managing cultural diversity in hospitality industry. UNLV Thesis, Dissertations, Professional Papers, and Capstones. 480. University of Nevada, Las Vegas.
- Haile, Getinet. 2013. The Impact of Globalization and Technology Transfer on Manufacturing Employment and Skills in Ethiopia. Discussion Paper No. 7820. Forschungsinstitut zur Zukunft der Arbeit Institute for the Study of Labor.
- Kim, Ellen Eun Kyoo. 2011. The Impact of Language Barrier & Cultural Differences on Restaurant Experiences: A Grounded Theory Approach. *International Journal Tourism Management*. The School of Hospitality Management.
- Meer, Rosemary Van Der. 2015. Knowledge Retention through Low-Tech Knowledge Sharing Channels in Loosely-Coupled Networks: A Human-Based Approach. *Australasian Conference on Information Systems*. School of Management, Operations and Marketing University of Wollongong New South Wales.
- Misko, Josie. 2008. Combining formal, non-formal and informal learning for workforce skill development. Australian Industry Group's Skilling the Existing Workforce project. Australian Government or state and territory governments.
- Mohanty, Kalyani. 2014. An Empirical Study on the Employee Perception on Work-Life Balance in Hotel Industry with Special Reference to Odisha. *Journal of Tourism and Hospitality Management*. Published by American Research Institute for Policy Development..
- O'Donnell, Megan. 2015. Timor-Leste Economic Diversification Analysis: Candlenut, Mobile Finance Market & Tourism Assessments. United states

- agency for international development (USAID). Leveraging Economic Opportunities (LEO) project.
- Poulston, Jill. 2008. Hospitality workplace problems and poor training: a close relationship. School of Hospitality and Tourism, AUT University, Auckland, New Zealand. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* Vol. 20 No. 4, 2008 pp. 412-427.
- Reisinger, Yvette. 2009. *International Tourism: Cultures and Behavior*. Butterworth-Heinemann is an imprint of Elsevier Linacre House, Jordan Hill, Oxford OX2 8DP, UK 30 Corporate Drive, Suite 400, Burlington, MA 01803, USA. Page 74.
- Schor, Juliet B. 2014. Collaborating and Connecting: The emergence of the sharing economy. *Handbook on Research on Sustainable Consumption*. Department of Sociology, Boston College Connor J. Fitzmaurice, Department of Sociology, Boston University.
- Sobaih, Abu Elnasr E. 2015. Hospitality Employment Issues in Developing Countries: The Case of Egypt. Faculty of Tourism and Hotel Management Helwan University, Cairo, Egypt. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*.
- Williams, Allan M. 2012. Tourism, Migration And Human Capital: Knowledge And Skills At The Intersection Of Flows. *The Routledge Handbook of Tourism Research*, London:Routledge, pp 251-264.
- Wright, Tessa. 2006. The experience of ethnic minority workers in the hotel and catering industry: Routes to support and advice on workplace problems. Research Paper. (Working Lives Research Institute, London Metropolitan University) Funded by Acas and the European Social Fund.