

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bisnis perhotelan di Indonesia pada saat ini berkembang cukup pesat. Salah satu daerah yang bisnis perhotelannya berkembang ialah Jawa Barat. Menurut Widanaputra (2009:16) menyatakan bahwa hotel adalah suatu jenis usaha akomodasi dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang dikelola secara komersial dengan menyediakan fasilitas penginapan, makanan dan minuman serta beberapa fasilitas lainnya dimana fasilitas tersebut disediakan untuk para tamu. Adapun pendapat menurut Sulastiyono (2006:5) hotel adalah suatu bisnis yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan layanan penginapan, makanan dan minuman beserta layanan lainnya yang diperuntukan kepada orang – orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar segala fasilitas yang telah disediakan dengan harga yang wajar sesuai dengan fasilitas yang sudah disediakan. Berdasarkan kedua pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa hotel adalah sebuah usaha atau bisnis yang dikelola secara komersial dengan menawarkan beberapa fasilitas diantaranya adalah layanan penginapan, makanan dan minuman dan beberapa layanan lainnya serta diperuntukan kepada orang – orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar fasilitas yang telah disediakan.

Hotel di klasifikasikan dalam bintang atau kelasnya menjadi Hotel Non Berbintang, Hotel Bintang 1, Hotel Bintang 2, Hotel Bintang 3, Hotel Bintang 4, dan Hotel Bintang 5. Keberadaan jumlah hotel di kota Bandung berdasarkan klasifikasi bintang pun berkembang pesat. Berikut merupakan data jumlah akomodasi di klasifikasikan menurut bintangnya :

GAMBAR 1.1

Jumlah Akomodasi Hotel Menurut Klasifikasi di Kota Bandung, 2016

Klasifikasi	Jumlah	Kamar
Hotel Bintang 5	9	1 870
Hotel Bintang 4	32	3 651
Hotel Bintang 3	42	3 507
Hotel Bintang 2	25	1 500
Hotel Bintang 1	10	382
Non Bintang	218	6 041

Sumber/Source: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung

Berdasarkan data dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dapat dikatakan bahwa Hotel Bintang 3 memiliki jumlah yang paling besar diantara Hotel Bintang lainnya.

Menurut Undang- Undang no. 90 tahun 1990 pasal 25 ayat 1 menyatakan bahwa Hotel adalah usaha penyediaan akomodasi yang merupakan usaha penyediaan kamar dengan fasilitas yang lain serta pelayanan yang diperlukan.

Hasibuan (2006:10) mengungkapkan bahwa sumber daya manusia ialah suatu seni dan ilmu dalam mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja yang efektif dan efisien agar dapat terwujudnya tujuan perusahaan. Sumber daya manusia yang berkualitas akan menentukan pelayanan yang akan diberikan kepada tamu akan baik maupun dapat buruk.

Merujuk pada teori yang sudah di jelaskan, bahwa hotel merupakan tempat atau akomodasi yang menyediakan pelayanan penginapan dan sebuah fasilitas bagi orang-orang yang sedang dalam perjalanan. Oleh karena itu, ketika orang datang ke hotel untuk menginap pastinya membutuhkan pelayanan yang terbaik layaknya seorang tamu. Dalam menciptakan kepuasan tamu, sebuah hotel tentunya akan memberikan

yang terbaik dengan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap fasilitas yang hotel tersebut sediakan.

Dalam perhotelan, sumber daya manusia ini berperan sangat penting karena dengan ketidak-adaannya sumber daya tersebut, industri perhotelan tidak akan berjalan dan hotel tidak dapat mencapai tujuan yang dituju hotel tersebut. Kualitas dari tenaga kerja atau sumber daya manusia jelas menjadi kunci. Kekuatan sumber daya manusia di dalam perhotelan berperan sangat besar, jika karyawan sebuah hotel itu memiliki kualitas baik, dalam artian memiliki kinerja kerja yang bagus, professional dan attitude yang baik maka reputasi hotel tersebut akan menjadi semakin baik. *International Labour Organization (ILO)* mengatakan bahwa pariwisata merupakan sektor padat karya yang melibatkan sumber daya manusia yang terlatih dan berpengalaman. Untuk meningkatkan sebuah kualitas sumber daya manusia di butuhnya pelatihan, karena hal tersebut dapat membantu meningkatkan kemampuan kualitatif dan kuantitatif tenaga kerja.

Pada umumnya, untuk mencari sumber daya manusia atau tenaga kerja itu tidak mudah, terutama ketika mencari sumber daya manusia yang dapat bekerja dengan baik dan secara professional. Oleh sebab itu, dalam mencari dan mendapatkan sumber daya manusia yang dibutuhnya kriteria yang sesuai. Dalam perekrutan betapa pentingnya pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, hal tersebut merupakan hal insentif yang harus dimiliki. Meningkatkan sumber daya manusia di bidang perhotelan dapat dikembangkan dengan cara membuat strategi pengembangan pribadi dan professionalitas untuk staf atau karyawan yang akan bekerja. Masalah sumber daya manusia di bidang perhotelan harus ditempatkan dibagian atas daftar prioritas.

Di dalam perhotelan pastinya memiliki berbagai departemen. Secara umum, departemen hotel itu dapat diartikan sebagai tugas-tugas atau job desk dalam hotel yang menjadi tanggung jawab masing-masing karyawan yang bekerja. Salah satu diantaranya adalah Tata Graha atau Housekeeping. Kata Housekeeping terdiri dari 2 kata yaitu House yang artinya rumah dan Keeping yang artinya memelihara; menjaga; menyimpan. Housekeeping atau Tata Graha adalah departemen di sebuah hotel yang memiliki tanggung jawab dan tugas untuk merawat, membersihkan, menjaga dan memelihara berbagai ruangan hotel baik di dalam maupun luar kamar hotel (Nawar, 2002:2). Sebuah hotel pasti ingin mempekerjakan housekeeper yang jujur, ramah dan sosial.

Departemen housekeeping atau tata graha merupakan departemen paling banyak yang mempekerjakan sumber daya manusia terbesar disebagian besar hotel. Hal tersebut menjadi biaya operasional yang utama. Manajemen yang baik dari tata graha ini bergantung pada pencapaian keseimbangan antara beban kerja dan kekuatan karyawan. Oleh karena itu, apa yang dilakukan oleh housekeeper atau orang yang bekerja di departemen bagian tata graha harus bisa memberikan pelayanan yang terbaik. Hal tersebut memiliki tujuan agar tamu yang menginap dapat mendapatkan kepuasan dan kenyamanan yang mereka harapkan sehingga para tamu tidak segan untuk balik lagi. Hal ini merupakan prioritas operasional, inti yang potensinya berdampak besar pada perekrutan, retensi, dan pelatihan untuk pengalaman tamu.

Hotel Moxy Bandung merupakan salah satu hotel bintang 3 di Kota Bandung. Hotel Moxy Bandung ini berada dalam naungan grup *Marriott International*. Ada juga beberapa fasilitas yang disediakan berupa *Bar & Lounge*, *Moxy Grab&Go* untuk minum kopi dan *gym*. Selain fasilitas yang menunjang, Hotel Moxy Bandung tentunya tetap memperhatikan kepuasan tamu dalam terciptanya pelayanan yang memuaskan.

Berdasarkan observasi lapangan yang penulis lakukan, serta keikutsertaan dalam on the job training (OJT) pada periode Juli 2019 hingga Januari 2020 sebagai *trainee* di departemen Sumber Daya Manusia (*Human Resources*), Hotel Moxy Bandung khususnya departemen Tata Graha (*Housekeeping*) telah melakukan pelatihan. Pelatihan ini diadakan dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam hal memahami tanggung jawab terhadap pekerjaan mereka dan dapat menghindari kesalahan-kesalahan yang dapat merugikan pihak Hotel Moxy Bandung terutama dalam hal kepuasan tamu. Hal ini dapat terlihat dari rangkaian pelatihan yang telah diselenggarakan. Berikut merupakan pelatihan departemen Tata Graha (*Housekeeping*) di Hotel Moxy Bandung :

TABEL 1.1

JUMLAH PELAKSANAAN PELATIHAN

BULAN/TAHUN	JUMLAH PELATIHAN
Juli 2019	20
Augustus 2019	20
September 2019	18
October 2019	17
November 2019	20
December 2019	19
January 2020	20
February 2020	15
Maret 2020	15
April 2020	17
Mei 2020	20
Juni 2020	10
Juli 2020	10

Sumber: Human Resources Hotel Moxy Bandung

Berdasarkan uraian table pelatihan di departemen Tata Graha (*Housekeeping*) Hotel Moxy Bandung telah melakukan pelatihan yang dilakukan 10-20 kali setiap bulannya. Hal ini menunjukkan bahwa departemen Tata Graha (*Housekeeping*) mengalami peningkatan dari segi kinerja melalui pelatihan yang diadakan setiap bulannya. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meliti lebih dalam lagi tentang sistem pelaksanaan pelatihan karyawan untuk

mengangkat menjadi topik penulisan dalam Proyek Akhir program Diploma IV Program Studi Administrasi Hotel dengan judul :

**“PELAKSANAAN PELATIHAN PRAMUGRAHA
(STUDI KASUS DI HOTEL MOXY BANDUNG)”.**

B. Fokus Penelitian

Mengacu kepada latar belakang yang telah dibahas sebelumnya yaitu dengan beberapa pertanyaan penelitian sebagai yang terlampir dibawah ini :

1. Bagaimana proses pelaksanaan pelatihan karyawan di Departemen Tata Graha di Hotel Moxy Bandung?
2. Bagaimana implementasi pelatihan karyawan di Departemen Tata Graha di Hotel Moxy Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Dalam sebuah penelitian sebaiknya memiliki suatu tujuan, begitu pula dengan penelitian ini yang memiliki tujuan di dalamnya :

1. Mengetahui pentingnya pelaksanaan pelatihan karyawan di Departemen Tata Graha Hotel Moxy Bandung
2. Mengetahui cara karyawan mengimplementasikan pelatihan di Departemen Tata Graha Hotel Moxy Bandung

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Penelitian bagi penulis

Penelitian ini ditujukan untuk membuat penulis lebih mengetahui dan memperdalam pengetahuan berkaitan dengan pelatihan karyawan di Departemen Tata Graha Hotel Moxy Bandung.

2. Manfaat Penelitian bagi Hotel

Manfaat dari sisi hotel yaitu membantu pihak Hotel Moxy untuk mengetahui pelatihan karyawan seperti apa yang berguna dalam menunjang pelayanan yang baik kepada tamu.