

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi saat ini, salah satu sektor yang berkembang pesat dalam mempengaruhi pertumbuhan perekonomian secara global adalah sektor pariwisata (Purwaningrum & Syamsu, 2021). Dengan adanya pertumbuhan itu, didalam praktiknya definisi pariwisata sendiri menjadi berkembang lebih luas. Pariwisata menurut *United Nation World Tourism Organization* (UNWTO) didefinisikan sebagai aktivitas perjalanan yang berada di luar lingkungan dan tempat tinggalnya bagi perseorangan atau kelompok untuk berwisata, bisnis, atau tujuan lainnya selain melakukan pekerjaan selama tempat yang dikunjunginya dalam kurun waktu kurang dari satu tahun (UNWTO, 2013).

Industri *hospitality* merupakan salah satu pendukung penting dalam kegiatan pariwisata. Keberadaannya yaitu untuk menyediakan pelayanan dan menyediakan kebutuhan wisatawan seperti penginapan, restoran, tempat rekreasi, serta tempat pertemuan. Menurut Kotler, Bowen, and Makens (2017), industri *hospitality* adalah tentang bisnis yang menawarkan akomodasi, layanan makanan dan minuman, dan hiburan. Di Indonesia, perkembangan pariwisata dapat dilihat dengan adanya keberadaan industri *hospitality* yang telah menyebar di seluruh daerah (Mahsun & Kurniansah, 2021). Dalam menjalankan bisnis yang efektif, berbagai tugas dilakukan oleh ke empat departemen fungsional yang saling bergantung yaitu Produksi, Keuangan,

Pemasaran, dan Pengelolaan Sumber Daya Manusia, keempat hal tersebut tidak luput dari tenaga kerja yang unggul (Wijoyo, Sunarsi, Cahyono, & Ariyanto, 2021).

Di dalam sebuah perusahaan, *Human Resources* (HR) adalah departemen yang memiliki tanggung jawab atas segala sesuatu yang berhubungan dengan pengelolaan sumber daya manusia. Menurut Qodri & Lailatul (2017), departemen sumber daya manusia merupakan departemen yang bertugas untuk melakukan perencanaan, persiapan, pengaturan, serta pengembangan terhadap sumber daya atau kemampuan pekerjanya. Demi tercapainya tujuan perusahaan, dibutuhkannya sumber daya manusia yang berkualitas yang diatur di dalam sebuah manajemen. Menurut Gary Dessler (2018), manajemen sumber daya manusia merupakan praktik untuk merekrut, melatih, memberi penghargaan, penilaian, serta memperhatikan hubungan kerja antar karyawan. Sehingga dirancanglah Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang merupakan kunci pokok untuk memaksimalkan kinerja karyawan dengan menciptakan sebuah sistem guna tercapainya tujuan perusahaan.

Menurut Prawirosentono (2008), kinerja (*performance*) merupakan hasil akhir dari kerja keras individu atau tim di dalam perusahaan yang menyetujui wewenang dan kewajiban kelompok untuk menuai tujuan perusahaan secara resmi, tidak melakukan pelanggaran hukum, serta sesuai dengan moral dan etika. Dalam mencapai visi, misi, objektif, dan tujuan perusahaan, kinerja karyawan dapat diartikan sebagai bentuk pencapaian tugas, di mana karyawan bekerja keras untuk melakukan sesuatu dengan keahliannya.

Dalam perspektif lainnya, kinerja karyawan digunakan sebagai tolak ukur keberhasilan dari seseorang dalam melakukan tugasnya (Hakim, 2014). Untuk melakukan tolak ukur dari keberhasilan maupun kegagalan dari pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh karyawan, maka dilakukanlah analisis kinerja yang merupakan sebuah proses penilaian secara sistematis mengenai kinerja. Pada manajemen sumber daya manusia, analisis kinerja dapat membantu untuk meninjau kontribusi karyawan terhadap proyek atau kegiatan perusahaan yang telah diberikan kepada karyawan. Analisis kinerja karyawan tidak hanya diperuntukkan bagi karyawan saja, tetapi dapat pula dilakukan untuk menganalisis kinerja *trainee*.

*Trainee* adalah seseorang dari instansi pendidikan yang sedang melakukan pelatihan kerja dan biasanya dilaksanakan di industri dalam kurun waktu sementara yaitu sekitar 3-6 bulan masa kerja tergantung dari kebijakan yang telah disepakati sebelum memulai bekerja. Menurut Sikula (dalam Hasibuan, 2005), *training* adalah sebuah proses pengajaran jangka pendek yang menggunakan prosedur yang terstruktur untuk mempelajari teknik pengerjaan dan kemampuan dengan tujuan tertentu. Pada proses perekrutan *trainee*, pihak *Human Resources* akan memilih seseorang yang berkualitas dan memiliki kemampuan unggul dibidangnya. Tenaga *trainee* tidak terikat kontrak seperti karyawan pada umumnya, tetapi keberadaannya termasuk ke dalam struktur kepegawaian paling bawah di suatu organisasi.

*Trainee* diatur di dalam program *internship* atau yang biasa disebut dengan Praktik Kerja Nyata (PKN) yang merupakan suatu program yang dibuat oleh suatu instansi pendidikan untuk menghasilkan lulusan yang siap kerja,

salah satu instansi pendidikan yang memiliki program Praktik Kerja Nyata adalah Politeknik Pariwisata NHI Bandung. Politeknik Pariwisata NHI Bandung bekerja sama dengan banyak hotel dan perusahaan industri pariwisata di dalam negeri maupun di luar negeri untuk menyalurkan mahasiswanya untuk melakukan program Praktik Kerja Nyata dengan tujuan memberikan kesempatan kepada mahasiswanya untuk dapat terjun langsung ke dunia industri yang nyata, salah satunya dengan PT Plataran Indonesia.

PT Plataran Indonesia adalah perusahaan Indonesia yang bergerak di bidang *hospitality*, *venue*, dan *dining*, di mana yang menjadi ruang lingkup penelitian ini yaitu difokuskan pada *Human Resources Department* bagian *Venue and Dining* (VND) PT Plataran Indonesia yang berlokasi di Jalan Brawijaya Raya No. 04, Jakarta Selatan. Dalam melakukan proses perekrutan *trainee* di *Human Resources Department* PT Plataran Indonesia, yang dilakukan pertama kali yaitu pihak perusahaan akan menghubungi koordinator dari beberapa instansi pendidikan sekolah tinggi dengan melakukan penandatanganan kontrak kerja sama berupa *Memorandum of Understanding* (MOU). Selanjutnya pihak kampus akan mengirimkan *Curriculum Vitae* (CV) dan akan dilakukan proses *interview* untuk pengenalan diri, setelah itu apabila kandidat *trainee* tersebut layak untuk bergabung ke perusahaan, maka antara pihak perusahaan dengan *trainee* akan menentukan tanggal *trainee* bergabung. *Trainee* pada *Human Resources Department* yang bersedia untuk melakukan Praktik Kerja Nyata di PT Plataran Indonesia, difokuskan selama melakukan masa *internship* untuk mengurus bagian *Venue and Dining* (VND) PT Plataran Indonesia.

**Gambar 1.1**  
**Data Jumlah Karyawan dan *Trainee* pada *Human Resources Department* PT**  
**Plataran Indonesia periode tahun 2020-2022**

| Periode Praktik Kerja Nyata (PKN) pada<br>HRD PT Plataran Indonesia | Sebelum ada PKN<br>(Januari-November 2020) | Periode PKN ke-1<br>(Desember 2020-Juni 2021) | Periode PKN ke-2<br>(Juni 2021-Januari 2022) | Periode PKN ke-3<br>(Januari-Juli 2022) |
|---|--|---|--|---|
| Jumlah Karyawan HRD PT Plataran Indonesia                           | 4  | 1   | 2  | 2                                       |
| Jumlah <i>Trainee</i> HRD PT Plataran Indonesia                     | 0  | 2   | 3  | 3                                       |

Sumber: *Human Resources Department* PT Plataran Indonesia (2022)

Berdasarkan penelitian awal yang penulis lakukan di *Human Resources Department* PT Plataran Indonesia, penulis mendapatkan data bahwa pada awal tahun 2020 terdapat empat tenaga kerja di *Human Resources Department* (HRD) diantaranya terdapat *Human Resources Manager*, *Human Resources Supervisor*, *Human Resources Coordinator Hotels, Resorts & Cruises*, dan *Human Resources Coordinator Venue & Dining*. Permasalahan yang dihadapi yaitu ketika tiga tenaga kerja diantaranya mengundurkan diri dari PT Plataran Indonesia dikarenakan alasan pribadi yang menyebabkan *Human Resources Department* kekurangan tenaga kerja. Hal ini tentu saja menjadi kekhawatiran dari *Human Resources Department* karena dengan adanya pengurangan sumber daya manusia, produktivitas di *Human Resources Department* menjadi terhambat dan tidak maksimal. Maka dari itu, PT Plataran Indonesia membuka peluang dalam bentuk kerja sama dengan beberapa perguruan tinggi di Indonesia untuk mengadakan program Praktik Kerja Nyata dan merekrut *trainee* untuk memaksimalkan kinerja pada *Human Resources Department* untuk bagian *Venue and Dining* PT Plataran Indonesia.

Sehubungan dengan hasil observasi awal yang telah diuraikan di atas, peneliti dapat melihat fenomena yang terjadi akibat kurangnya tenaga kerja

pada *Human Resources Department* yang menyebabkan produktivitas kerja di HRD tidak maksimal sehingga merekrut beberapa *trainee*. Namun pada kenyataannya di dalam menjalankan program Praktik Kerja Nyata, ada beberapa kekurangan yang dilakukan oleh seorang *trainee* seperti kesulitan dalam menghadapi pekerjaan yang berlebih pada tempat kerja, kurangnya melakukan inisiatif di saat bekerja, kurangnya memiliki rasa percaya diri terhadap suatu pekerjaan yang diberikan, serta jumlah kehadiran yang tidak sempurna pada saat menjalankan Praktik Kerja Nyata. Hal ini harus diperhatikan oleh pihak manajemen *Human Resources Department* untuk meminimalisir kekurangan pada departemen tersebut demi menjaga kualitas dari perusahaan itu sendiri. Maka dari itu, dibutuhkannya analisa untuk pengukuran kinerja *trainee* guna mengidentifikasi tingkah laku dan hasil dari pekerjaan *trainee* yang efektif maupun tidak. Untuk menganalisis kinerja *trainee* menjadi lebih mudah, dibutuhkannya skala yang jelas dalam pengevaluasian dan pemahaman standar pekerjaan. Wilson Bangun (2020) mengutarakan bahwa dalam melakukan pengukuran kinerja terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu menganalisis jumlah pekerjaan, kualitas kerja, ketepatan waktu, kehadiran, dan kemampuan kerja sama.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap fenomena tersebut melalui pendekatan penelitian kualitatif, dimana peneliti akan melakukan wawancara demi mengkaji lebih dalam beberapa fenomena yang terjadi pada *Human Resources Department* PT Plataran Indonesia terkait dengan kinerja *trainee*, sehingga peneliti dapat mengambil sebuah penelitian

yang berjudul “**ANALISIS KINERJA *TRAINEE* DI *HUMAN RESOURCES DEPARTMENT* PT PLATARAN INDONESIA**”.

## **B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah: Bagaimana aspek-aspek kinerja *trainee* di *Human Resources Department* PT Plataran Indonesia?

## **C. Tujuan Penelitian**

Di dalam melakukan penyusunan penelitian ini terdapat maksud dan tujuannya yaitu untuk mengetahui aspek-aspek kinerja *trainee* di *Human Resources Department* PT Plataran Indonesia.

## **D. Manfaat Penelitian**

Dengan disusunnya proyek akhir ini, peneliti berharap dapat memberikan manfaat dalam berbagai aspek, diantaranya adalah sebagai berikut:

### **1. Secara Teoritis**

Peneliti mengharapkan dari hasil penelitian ini dapat menjadi sarana informasi untuk menambah pengetahuan dan wawasan pembaca mengenai jangkauan kinerja *trainee* di *Human Resources Department* PT Plataran Indonesia.

## 2. Secara Praktis

Besar harapan dari penelitian ini yaitu dapat menjadi masukan dan memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai kinerja *trainee* terhadap produktivitas kerja di *Human Resources Department* PT Plataran Indonesia dari informasi yang telah dihasilkan, serta dapat digunakan untuk mempekerjakan karyawan di masa yang akan datang.