

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan industri pariwisata yang kian pesat di Indonesia saat ini tentunya membawa dampak juga pada terdorongnya perkembangan dalam pelayanan jasa dan industri akomodasi, fokusnya bukan hanya saja menjual kamar untuk wisatawan dapat menginap namun fokusnya juga ada pada pelayanan yang dapat diberikan kepada wisatawan. Perkembangan akomodasi yang menjamur membuat persaingan usaha antar satu akomodasi dengan akomodasi yang lain, sehingga setiap akomodasi berlomba-lomba untuk dapat memberikan penawaran baik dalam segi harga yang menggiurkan maupun pelayanan yang tidak kalah baik. Definsi hotel mengacu kepada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 65 tahun 2011 tanggal 31 September 2001 Pasal 1 ayat 8 adalah “Hotel merupakan suatu bangunan yang secara spesifik diperuntukkan bagi masyarakat atau publik agar dapat menginap atau beristirahat, menikmati segala pelayanan dan atau fasilitas tambahan yang terdapat di dalamnya dengan biaya tambahan, termasuk bangunan lain yang tergabung dengan bangunan hotel dimiliki dan dikelola pihak yang sama kecuali perkantoran dan pertokoan”. Hotel dijalankan oleh beberapa departemen yang mengelola jalannya operasional, menurut Sulastiyono dalam bukunya Manajemen Penyelenggaraan Hotel dipaparkan bahwa terdapat 8

(delapan) departemen yaitu *Food & Beverages Department*, *Housekeeping Departement*, *Front Office Department*, *Accounting Department*, *Human Resources Department*, *Sales & Marketing Department*, *Engineering* dan *Security Department*.

Dari departemen-departemen yang telah disebutkan, ada departemen yang menjadi penyedia manajemen sumber daya manusia tidak terbatas hanya menjadi penyedia manajemen sumber daya manusia namun juga menjadi fasilitator sumber daya manusia dalam perusahaan tersebut dan departemen ini kerap disebut sebagai HRD atau *Human Resources Departement*. Sumber Daya Manusia (SDM) yang dilakukan pengelolaan dengan baik dan tepat dapat membawa dampak yang positif bagi perusahaan baik dari segi perkembangan pelayanan hingga perkembangan ekonomi bagi perusahaan tersebut. Dikutip dari Gibson, James L., John M. Ivancevich, James H. Donnelly, Jr. (1997), aktivitas pengembangan sumber daya manusia dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang terstruktur yang telah direncanakan, yang dirumuskan dalam memfasilitasi para *staffnya* dengan kompetensi yang dibutuhkan agar dapat memenuhi tuntutan dari posisi pekerjaan yang dimilikinya, pada masa kini mau pun masa mendatang. Dalam artian ini maka pengembangan yang dilakukan oleh perusahaan adalah untuk memberikan fasilitas bagi sumber daya manusia untuk dapat belajar, mendapat pengalaman, pengembangan *skill* dan mendapat pelatihan.

Berikut terlampir tabel kuota *trainee* dari masing-masing departemen yang ada di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa untuk dapat memperlihatkan kebutuhan *manning trainee* dari setiap departemen sehingga

jalannya operasional di setiap departemen dapat berjalan dengan baik dan kebutuhan *manning* dapat tercukupi.

TABEL 1
LIST *TRAINEE QUOTA* SHERATON MUSTIKA YOGYAKARTA

No.	Department	Trainee Quota	Actual	Variance
1	F & B Product	45	43	2
2	F & B Service	31	30	1
3	Front Office	6	3	3
4	Housekeeping	35	28	7
5	Finance	3	3	0
6	Human Resources	2	1	1
7	Sales Marketing	4	3	1
8	Engineering	4	1	3
Total		130	112	18

Sumber : *Human Resources* Sheraton Mustika Yogyakarta, Maret 2022

Dari data yang sudah peneliti dapatkan maka dapat disimpulkan bahwa jumlah *manning trainee* yang ada di beberapa departemen belum terpenuhi dengan baik. Dari 8 (delapan) departemen, 7 (tujuh) diantaranya belum memenuhi *trainee quota* yang sudah ditetapkan. Pada bulan Januari 2022 lalu *trainee quota* dapat terpenuhi dikarenakan pada bulan Desember 2021 hampir seluruh lembaga pendidikan baik universitas, Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) maupun Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) sedang membuka periode untuk *On the job training* (OJT) sehingga *trainee quota* dapat terpenuhi sesuai target dan menjaga kualitas operasional. Adapun *trainee* yang tergabung dalam peserta magang di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa diberikan 2 (dua) lembar kertas yang berisikan *Registration Form* untuk melengkapi data-data yang diperlukan dan *Agreement On the job training* sebagai panduan awal dan dasar

bagi *trainee* selama menjadi peserta *On the job training* di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa. Setiap perusahaan, lembaga atau perusahaan tentu saja memiliki *goals* yang ingin dicapai baik *short term goals* maupun *long term goals* dalam sumber daya manusianya. Tentu saja tidak mudah untuk mengelola sumber daya manusia dengan berbagai karakter individu yang ada sehingga peneliti memilih untuk mengangkat topik sumber daya manusia ini menjadi Proyek Akhir (PA) dengan judul **“IMPLEMENTASI POAC PADA PROGRAM ON THE JOB TRAINING DI SHERATON MUSTIKA YOGYAKARTA RESORT & SPA”**.

B. Fokus Penelitian

Melihat kondisi lokasi usaha (lokus) yang pernah menjadi tempat peneliti untuk melakukan *on the job training* (OJT) ke 2 (dua) maka peneliti ingin melihat aplikasi manajemen sumber daya manusia yang diimplementasikan di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa, sehingga tersusun fokus penelitian sebagai berikut :

1. *Planning* atau perencanaan perekrutan peserta *on the job training* (OJT).
2. *Organizing* atau penperusahaanan peserta *on the job training* (OJT).
3. *Actuating* atau menkoordinasi peserta *on the job training* (OJT).
4. *Controlling* atau pengendalian peserta *on the job training* (OJT).

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang diselenggarakan oleh peneliti antara lain mengetahui efektivitas penyelenggaraan program *On the job training* (OJT) di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat teoritis :

- 1) Bagi akademisi, peneliti berharap agar penelitian ini dapat menjadi kajian penelitian yang lebih spesifik dan komprehensif mengenai manajemen sumber daya manusia terutama pada peserta *on the job training* (OJT).
- 2) Bagi peneliti, diharapkan penelitian ini dapat memperkaya serta memperluas pengetahuan peneliti terhadap manajemen sumber daya manusia di *hospitality industry*.
- 3) Bagi pembaca, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran terhadap manajemen sumber daya manusia yang terjadi di *hospitality industry* serta bahan edukasi dalam penelitian manajemen sumber daya manusia.

Manfaat Praktis :

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam manajemen sumber daya manusia terutama peserta *on the job training* (OJT), dan diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk membentuk kebijakan yang dapat meningkatkan efektivitas program *on the job training* (OJT).