

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Tuntutan dan maraknya persaingan dalam industri perhotelan menyebabkan perusahaan penyedia jasa tersebut berupaya menyusun serta menerapkan strategi terbaiknya guna meningkatkan pelayanan salah satunya dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, sehingga dapat menarik dan mempertahankan konsumen.

Dalam paradigma ilmu pariwisata, Toni & Lamhot (2019:6) menuturkan bahwa pengertian hotel menurut para ahli adalah :

1. Hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makanan dan minum, kegiatan hiburan dan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan sebagaimana diungkapkan dalam keputusan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 Tentang Standard Usaha Hotel.
2. Bangunan yang dikelola secara komersil dengan menawarkan fasilitas penginapan untuk masyarakat umum (Endar, 1997).
3. Sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan yang menjual pelayanan jasa kamar, penyedia kamar dan minuman juga akomodasi (Lawson, 1976)

Berdasarkan definisi-definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan sebuah bisnis penyedia jasa akomodasi yang di dalamnya menjual produk dan jasa.

Dalam setiap jalannya sebuah organisasi, selalu terdapat sekelompok orang yang berperan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, tak terkecuali dengan perusahaan bisnis perhotelan yang didalamnya setiap kegiatan operasional sebagian besar dikelola oleh sumber daya manusia. Betapapun besar modalnya, tetap tidak ada nilainya jika pengelolaan dan pengolahannya tidak profesional, sehingga disadari bahwa modal akan menjadi berarti bila terdapat sumber daya manusia yang terlatih untuk mengelolanya (Suryani & John, 2019:1). Lebih jauh lagi dijelaskan bahwa dengan pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya yang baik, maka organisasi tersebut akan memiliki roda usaha yang maksimal. Elfrianto (2016:1) berpendapat bahwa elemen sumber daya manusia dinilai lebih utama daripada bahkan modal, teknologi ataupun uang karena manusia itu sendiri adalah yang akan mengendalikan ketiga aspek tersebut. Dalam sebuah organisasi, pengelolaan sumber daya manusia dilakukan oleh manajemen sumber daya manusia yang berfungsi strategis dan memiliki peran dalam peningkatan keefektifan atau efisiensi organisasi tersebut dalam mengelola anggotanya.

Mondy dan Martocchio (2016:24) dalam Suryani & John (2019:2), menyebutkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah sebuah proses mencapai tujuan organisasi dengan menggunakan anggotanya, dengan kata lain, individu dan karyawan dikelola sehingga dapat memiliki kompetensi dan

keahlian sesuai yang kebutuhan pekerjaannya. Manajemen sumber daya manusia dapat pula diartikan sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar dapat mencapai tujuan organisasi, individu juga masyarakat tutur Handoko (1996) dalam John & Suryani (2019:2)

Suryani & John (2019:5) berpendapat bahwa manajemen sumber daya manusia mempunyai fungsi penting bagi sebuah organisasi, baik pada pada level manajerial maupun operasional. Begitu pula dengan hotel, hotel sangat membutuhkan sumber daya manusia yang terlatih dan berkualitas sehingga dapat mengikuti perkembangan industri yang terus maju di era globalisasi ini serta dapat memenangkan persaingan industri tersebut. Akan menjadi sebuah keuntungan tersendiri bagi suatu perusahaan jika memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, sehingga disamping pentingnya merekrut sumber daya manusia yang kompeten, juga penting untuk melakukan pengoptimalan potensi dan kualitas sumber daya manusia salah satunya melalui program pelatihan dan pengembangan, sebagaimana seperti penuturan Stefani Meliana (2016:1).

Program pelatihan dan pengembangan sangat berkontribusi pada kesuksesan perusahaan secara tidak langsung (Suryani & John, 2019:71). Dituturkan pula bahwa program ini bertujuan untuk memberi keseragaman pemahaman di antara para karyawan yang berlatar belakang berbeda dan membantu mempercepat perkembangan perusahaan serta meningkatkan komitmen kerja. Moses (2011) menyebutkan program tersebut memiliki manfaat

yang banyak, salah satunya guna meningkatkan mutu dan kinerja organisasi. Melalui kinerja yang terus meningkat, otomatis karir karyawan yang bersangkutan ikut terpengaruhi yang pada akhirnya akan mendorong percepatan pencapaian tujuan organisasi, oleh karena itu diharapkan dalam melaksanakan pekerjaannya, karyawan dapat lebih termotivasi sehingga dapat meningkatkan keterampilan kinerja yang selanjutnya berbanding lurus dengan karir karyawan tersebut.

Garut merupakan salah satu daerah tujuan pariwisata yang sedang berkembang di Jawa Barat. Pengembangan bisnis pariwisata di Garut diikuti oleh peningkatan kebutuhan akan akomodasi salah satunya adalah kebutuhan akan hotel.

**TABEL 1**  
**STATISTIK JUMLAH HOTEL, PENGINAPAN, KAMAR**  
**DAN TEMPAT TIDUR GARUT 2022**

Jumlah Hotel	Jumlah Penginapan	Jumlah Kamar	Jumlah Tempat Tidur
39	187	2607	3393

**Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Garut, 2022**

Data tersebut adalah jumlah total hotel, penginapan, kamar dan tempat tidur dari seluruh kecamatan di Kabupaten Garut yang penulis dapatkan dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Garut per 2021.

Adapun setelah penulis kelompokkan lagi, berikut ini adalah jumlah total hotel, penginapan, kamar dan tempat tidur dari empat kecamatan terdekat dengan

Kecamatan Tarogong Kidul yang merupakan kecamatan Favehotel Cimanuk Garut berada, adalah sebagai berikut:

**TABEL 2**  
**STATISTIK JUMLAH HOTEL, PENGINAPAN, KAMAR**  
**DAN TEMPAT TIDUR DI KECAMATAN TERDEKAT DENGAN**  
**FAVEHOTEL CIMANUK GARUT 2022**

Kecamatan	Jumlah Hotel dan Penginapan	Jumlah Kamar	Jumlah Tempat Tidur
Samarang	4	100	119
Pasirwangi	5	62	40
Tarogong Kidul	3	109	180
Tarogong Kaler	50	1108	1508
Garut Kota	12	161	210

**Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Garut, 2022**

Sedangkan, berikut ini merupakan data kunjungan wisatawan ke Garut lima tahun terakhir yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Garut :

**TABEL 3**  
**JUMLAH KUNJUNGAN WISATAWAN LOKAL DAN MANCANEGARA**  
**KE GARUT SELAMA 5 TAHUN TERAKHIR**

Tahun	Target	Realisasi		
		Wisatawan Mancanegara	Wisatawan Nusantara	Jumlah
2017	2.600.000	5014	2.512.218	2.517.232
2018	2.700.000	3113	2.573.365	2.756.478
2019	2.800.000	3889	2.877.083	2.880.972
2020	1.800.000	878	1.488.134	1.489.012
2021	2.000.000	-	675.959	675.959

**Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Garut, 2022**

Dari data kunjungan wisatawan tersebut, kita dapat melihat bahwa semenjak pandemi Covid-19 menyerang Indonesia, hal tersebut juga berimbas kepada kunjungan wisatawan ke Garut. Terlihat angka jumlah wisatawan tahun 2020 dan

tahun 2021 mulai menurun. Namun, Ketua Umum Perhimpunan Hotel dan Restaurant Indonesia (PHRI) Hariyadi Sukamdani dalam wawancara oleh Liputan6.com pada hari Sabtu, 25 Desember 2021 menyatakan bahwa daerah destinasi wisata Garut mencapai tingkat keterisian kamar 70% hingga 80% menjelang akhir tahun 2021 karena kebijakan pemerintah Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Level 3 Periode Natal 2021 dan tahun baru 2022 batal diterapkan di Indonesia. Walaupun menurut penurutannya, sebelum perayaan Natal, tingkat keterisian kamar hotel turun signifikan di kisaran 30%. Namun, menjelang pertengahan Oktober dan November 2021, keadaan sudah mulai membaik.

Melalui wawancara pada 31 Maret 2022 dengan *Human Resources Manager* Favehotel Cimanuk Garut, penulis mengetahui bahwa ternyata Favehotel Cimanuk Garut dapat bertahan melewati krisis yang diakibatkan pandemi Covid-19 dan tetap buka, menjalani operasional seperti biasanya.

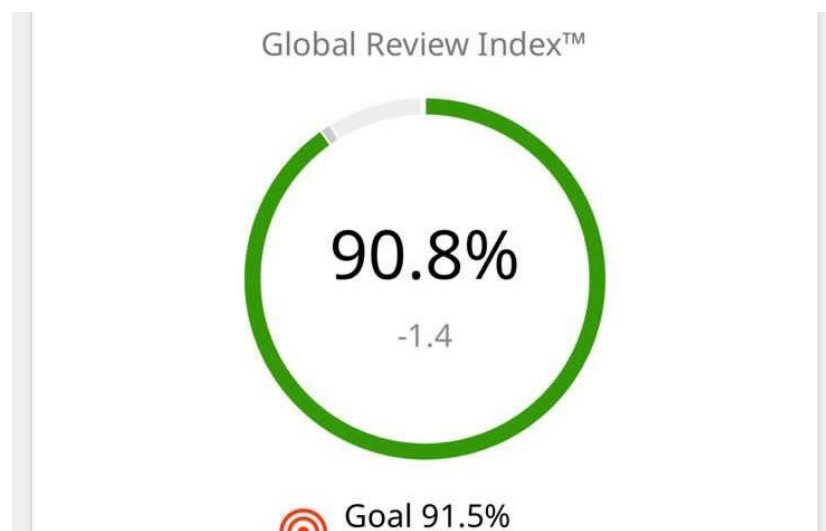
Ketika jumlah wisatawan mengalami penurunan yang drastis, Favehotel Cimanuk Garut dapat bertahan karena Favehotel Cimanuk Garut selalu berusaha menjaga kualitas pelayanannya. Melihat keadaan Covid-19 yang mulai membaik, serta aktivitas yang mulai berjalan normal (walaupun masih menerapkan protokol kesehatan), Favehotel Cimanuk Garut juga harus mempersiapkan segala aspek termasuk sumber daya manusia dan kualitas pelayanan yang baik untuk dapat memenangkan persaingan pasar seiring mulai munculnya kembali potensi peningkatan permintaan dan kebutuhan.

Favehotel Cimanuk Garut merupakan hotel bintang 3 yang sudah berdiri selama 8 tahun sejak 06 Juni 2014 berbasiskan standar Internasional dari manajemen

jaringan hotel terpercaya, Archipelago International. Favehotel Cimanuk Garut berlokasi di Jl. Cimanuk No. 338, kecamatan Tarogong Kidul, Kabupaten Garut.

Berikut ini merupakan data ulasan dari tamu yang pernah menginap di Favehotel Cimanuk Garut per periode July 2022 hingga Agustus 2022:

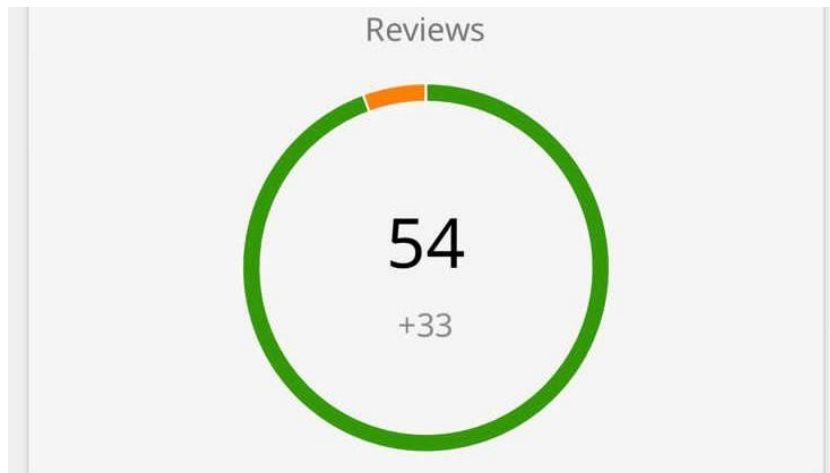
**GAMBAR 1**  
**ULASAN TAMU FAVEHOTEL CIMANUK GARUT PADA**  
**PLATFORM REVINIT**



**Sumber:** *Human Resources Department Favehotel Cimanuk Garut*

Revinit merupakan sistem internal yang disediakan manajemen pusat (Archipelago) berupa platform untuk menampung ulasan tamu.

**GAMBAR 2**  
**JUMLAH ULASAN TAMU FAVEHOTEL CIMANUK GARUT**  
**PERIODE JULY-AGUSTUS 2022**



**Sumber:** *Human Resources Department Favehotel Cimanuk Garut*

Dari data tersebut, menunjukkan bahwa persentase target ulasan tamu tidak tercapai dan bahkan ada penurunan sebesar 1,4% dari bulan sebelumnya meskipun ada penambahan jumlah sebanyak 33 ulasan dari bulan sebelumnya.

**TABEL 4**  
**PENURUNAN ULASAN TAMU FAVEHOTEL CIMANUK GARUT**  
**PADA BEBERAPA PLATFORM**

<b>Platform</b>	<b>Persentase Ulasan</b>	<b>Jumlah Penurunan</b>
Google	90%	-3,1%
Traveloka	85,8%	-1,9%
Trip.com	88,1%	-0,1%

**Sumber:** *Human Resources Department Favehotel Cimanuk Garut*

Melalui data tersebut menunjukkan ada penurunan nilai ulasan dari tamu di beberapa *platform* per periode July 2022 hingga Agustus 2022.

Untuk dapat memberikan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang baik dan dapat mencapai kepuasan tamu, tentu saja para karyawan perlu untuk dilatih dan



dikembangkan secara skill dan potensi agar memiliki kinerja yang baik dan dapat memberikan pelayanan yang optimal.

Perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan ditujukan pada seluruh aspek *skill, knowledge, attitude and behavior* sebagaimana seperti yang diungkapkan Gilley and Steven (1991) dalam Priyono dan Marnis (2008:47).

Priyono dan Marnis (2008:46) mengungkapkan, pengembangan merupakan upaya untuk meningkatkan dan memperoleh kemampuan baru baik secara teknis, teoritis konseptual dan moral sesuai dengan kebutuhan jabatan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan umum dan pemahaman atas suatu hal secara menyeluruh sedangkan pelatihan adalah usaha peningkatan pengetahuan dan keahlian seorang karyawan untuk mengerjakan suatu pekerjaan.

Masih menurut Priyono dan Marnis (2008:46), pelatihan merupakan suatu bentuk pengembangan yang prosesnya berjalan terus-menerus dan berkesinambungan dalam suatu organisasi yang dinamis sehingga memungkinkan munculnya masalah baru, prosedur baru, pengetahuan dan bahkan jabatan yang baru. Munculnya kondisi yang baru tersebut membutuhkan perhatian dari manajemen untuk terus-menerus menyusun program pengembangan secara berkesinambungan sehingga juga dapat memenuhi tuntutan dan perkembangan standard industri yang semakin hari semakin maju.

Tak terkecuali pada Favehotel Cimanuk Garut, program pengembangan karyawan yang diterapkan melalui program pelatihan, secara rutin per bulan diadakan demi beberapa kepentingan berikut:

1. Mandatory dari manajemen pusat, yaitu Archipelago untuk setiap department mengadakan pelatihan sebanyak tujuh jam per bulannya.
2. Untuk memenuhi *business plan human resources department* yang harus dibuat dan dipersentasikan tiap akhir tahun kepada manajemen pusat.

Sedangkan, yang menjadi acuan diadakannya pelatihan tersebut adalah karena “Mengacu pada *guest review*, masih adanya ulasan konstruktif, yang berarti masih terdapat kekurangan dalam kualitas pelayanan. Masih perlu untuk mengembangkan *skill, knowledge, attitude and behavior* para karyawan. Selain itu, juga untuk memotivasi para karyawan”, ungkap *Human Resources Manager* Favehotel Cimanuk Garut melalui wawancara yang dilakukan penulis pada hari Kamis, 31 Maret 2022.

Dari beberapa hal yang dijelaskan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam proyek akhir yang berjudul :

## **“PROGRAM PELATIHAN KARYAWAN DI FAVEHOTEL CIMANUK GARUT”**

### **B. Fokus Penelitian**

Penelitian ini difokuskan pada proses pelatihan karyawan di Favehotel Cimanuk Garut. Adapun aspek-aspek yang menjadi fokus penelitian adalah proses pelatihan seperti pada teori Priyono dan Marnis (2008:50) yang meliputi:

1. Identifikasi dan penentuan kebutuhan program pelatihan.
2. Penentuan sasaran pencapaian program pelatihan.
3. Penetapan isi program pelatihan.

4. Identifikasi prinsip-prinsip belajar.
5. Pelaksanaan program pelatihan.
6. Penilaian/evaluasi program pelatihan.

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam aspek *skill, knowledge, attitude dan behavior*. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses pelaksanaan pelatihan di Favehotel Cimanuk Garut yang antara lain:

1. Mengetahui kebutuhan program pelatihan karyawan di Favehotel Cimanuk Garut.
2. Mengetahui sasaran pencapaian program pelatihan karyawan di Favehotel Cimanuk Garut.
3. Mengetahui isi program pelatihan karyawan di Favehotel Cimanuk Garut.
4. Mengetahui prinsip-prinsip belajar di Favehotel Cimanuk Garut.
5. Mengetahui pelaksanaan program pelatihan karyawan di Favehotel Cimanuk Garut.
6. Mengetahui penilaian/evaluasi program pelatihan karyawan di Favehotel Cimanuk Garut.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoretis

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan informasi bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada bidang pariwisata dan perhotelan.

## 2. Manfaat Praktis

Penulis berharap dengan disusun nya proyek akhir ini, dapat memberikan manfaat dalam berbagai aspek, diantaranya sebagai berikut:

### a. Bagi Penulis

Penulis berharap dengan disusun nya proyek akhir ini, penulis dapat memperluas wawasan penulis serta dapat belajar lebih lagi untuk menerapkan ilmu yang telah didapatkan dan dipelajari selama penulis menuntut ilmu di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

### b. Bagi Favehotel Cimanuk Garut

Melalui pembuatan proyek akhir ini, penulis berharap dapat memberikan informasi kepada pihak Favehotel Cimanuk Garut mengenai pentingnya pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan karyawan serta hal-hal yang masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan pihak manajemen penyelenggara program pelatihan dan pengembangan karyawan Favehotel Cimanuk Garut demi kelancaran dan pelaksanaan program ini agar lebih baik ke depannya.

### c. Bagi Pembaca

Pembuatan proyek akhir ini diharapkan dapat memberi informasi dan referensi pada pembaca serta memberikan kontribusi pada penyusunan atau riset selanjutnya, khususnya di bidang perhotelan dan pariwisata.