

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sektor pariwisata di Provinsi Nusa Tenggara Barat menawarkan berbagai destinasi wisata yang menarik dimulai dari banyaknya perbukitan hijau, keindahan alam bawah laut, dan eksotisme pulau pulau kecil. Jumlah wisatawan yang berkunjung ke NTB mengalami peningkatan yang signifikan. Menurut Berita Resmi BPS (2020) kunjungan wisatawan mancanegara melalui pintu masuk udara mengalami kenaikan sebesar 74, 52 persen pada bulan Desember 2019. Kenaikan jumlah kedatangan wisatawan ini didukung dengan adanya enam model prioritas pengembangan pariwisata andalan dan strategis oleh Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Ada enam program strategis yaitu antara lain pengembangan pariwisata di pulau - pulau kecil (gili), pengembangan Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) Mandalika di Kabupaten Lombok Tengah. Selanjutnya, Pengembangan Rinjani UNESCO Global Geopark. Keempat pengembangan Tambora Geopark Nasional di Pulau Sumbawa. Kelima pengembangan pariwisata halal kelas dunia dan yang terakhir yaitu penganggulangan kemiskinan dengan pembentukan 99 desa wisata di NTB. Kepala Biro Humas dan Protokol Setda Pemerintah Provinsi NTB, Najamuddin Amy mengatakan sektor pariwisata memiliki peran strategis karena dapat mendorong peningkatan pendapatan, membuka lapangan kerja baru, dan menjadi sumber pertumbuhan ekonomi yang kuat dan berkesinambungan.

Selain pengembangan enam model pariwisata andalan dan strategis program Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat, Lombok juga berkesempatan menjadi tuan rumah agenda MotoGP 2021 yang berlokasi di Kawasan Ekonomi Khusus Pariwisata Mandalika di Kabupaten Lombok Tengah (sport.bisnis.com, 2019, para. 8).

Untuk mengantisipasi potensi kunjungan wisatawan selama MotoGP berlangsung yang mencapai 200.000 orang perhari Ketua Indonesia Hotel General Manager Association (IHGMA) NTB, Ernanda Agung Dewantor menerangkan, dalam menyambut MotoGP 2021 hotel – hotel di NTB akan melakukan pembenahan baik dari segi fasilitas, pelayanan dan sumber daya manusia (suarantb.com, 2019, para. 1).

Uraian di atas menunjukan betapa besarnya perhatian pemerintah dan masyarakat provinsi NTB di bidang pariwisata, terutama dalam perhotelan. Berbicara masalah hotel, menurut Keputusan Menteri Parpostel no. KM 94/HK103/MPPT 1987 hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunannya untuk menyediakan jasa pelayanan, penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam keputusan pemerintah. Dengan semakin meningkatnya jumlah kedatangan turis maka akan semakin meningkatnya kebutuhan industri jasa layanan hotel dibidang SDM.

Hotel merupakan salah satu jenis usaha yang mengandalkan sumber daya manusia dalam memenuhi kebutuhannya pada tingkat operasional. Dalam

pandangan manajemen modern masa kini manusia tidak hanya dijadikan sebagai sumber daya utama saja dalam sebuah perusahaan tetapi juga sebagai asset perusahaan atau yang lebih dikenal dengan istilah human capital. Mereka memposisikan manusia sebagai asset yang utama. Artinya manusia atau karyawan sudah menjadi asset karena mereka berkualitas dan professional, maka tujuan organisasi akan lebih mudah untuk dicapai. Menurut Sumarsono (2009) dibutuhkan dana yang besar yang dapat menjadikan manusia sebagai asset, antara lain melalui pendidikan, pelatihan dan peningkatan motivasi mereka. Maka dari itu manajemen sebuah hotel perlu mempersiapkan sumber daya manusia yang berkualitas untuk dapat menjalankan tugas dan kewajibannya dengan tujuan untuk mencapai tujuan perusahaan dengan salahsatu cara yaitu melalui pelatihan.

Menurut Rivai dan Sagala (2009), pelatihan adalah serangkaian aktivitas yang sistematis mengubah tingkah laku pegawai untuk mencapai tujuan organisasi, yang berkaitan dengan keahlian dan kemampuan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan saat ini. Pelatihan memiliki orientasi saat ini dan membantu pegawai untuk mencapai keahlian dan kemampuan tertentu agar berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya.

Sumarsono (2009) berpendapat bahwa pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu faktor yang penting dalam pengembangan SDM. Pendidikan dan latihan tidak hanya menambah pengetahuan, tetapi juga meningkatkan keterampilan bekerja sehingga meningkatkan produktivitas kerja.

Dari definisi di atas dapat dijabarkan bahasa sesungguhnya pelatihan adalah tanggung jawab bersama antara karyawan dengan hotel. Karyawan memiliki kewajiban untuk mengikuti pelatihan guna mengembangkan kemampuannya. Sebaliknya, hotel juga memiliki peran yang penting untuk menyelenggarakan pelatihan bagi karyawannya, agar mereka dapat bekerja dengan profesional, berdedikasi tinggi dan bersemangat sehingga kinerja karyawan akan timbul secara optimal. Kinerja karyawan yang tinggi, akan meningkatkan kinerja departemen, sedangkan kinerja departemen yang baik tentu akan meningkatkan kinerja hotel.

Untuk membahas sehubungan dengan pelatihan penulis mengambil sebuah hotel untuk dijadikan sebagai lokasi penelitian pelaksanaan pelatihan karyawan di Jeeva Klui Resort Lombok.

Jeeva Klui Resort Lombok merupakan sebuah hotel berbintang-4 yang bertemakan *boutique resort* dari beberapa properti yang dinaungi oleh PT Lombok Saka yang tersebar di pulau Lombok dan Bali. Beberapa properti lain diantaranya Jeeva Santai, Jeeva Bloam dan Jeeva Saba di Bali. Pada tahun 2013 dan tahun 2014 Jeeva Klui Resort Lombok sempat masuk ke dalam salah satu deretan 25 Hotel terbaik di Indonesia versi TripAdvisor.

Penghargaan Hotel Traveller's Choice versi TripAdvisor ini tentu di raih dari hasil kerja keras karyawan Jeeva Klui Resort dalam memberikan kualitas produk pelayanan yang terbaik kepada pelanggan dengan sepenuh hati sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku di Jeeva Klui. Sebagai suatu hotel yang memberikan pelayan langsung kepada tamu manajemen Jeeva Klui Resort tentu

telah memberikan pembekalan kepada karyawannya agar dapat menjalankan operasional hotel dengan baik sehingga karyawan dapat mempertahankan mutu dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

Menurut Manullang (1990) manfaat nyata dari pelaksanaan pelatihan kepada karyawan di sebuah perusahaan yaitu:

1. Meningkatkan rasa puaskaryawan.
2. Pengurangan pemborosan.
3. Mengurangi ketidakhadiran dan *turn over* karyawan.
4. Memperbaiki metode dan sistem kerja.
5. Menaikkan tingkat penhasilan.
6. Mengurangi biaya- biaya lembur.
7. Mengurangi biaya pemeliharaan mesin – mesin.
8. Mengurangi keluhan- keluhan karyawan.
9. Megurangi kecelakaan kerja.
10. Memperbaiki komunikasi.
11. Meningkatkan pengetahuan keryawan.
12. Memperbaiki moral karyawan.
13. Menimbulkan kerja sama yang baik.

Berdasarkan manfaat yang disebutkan di atas tersebut yang menjadi dasar penulis untuk melakukan penelitian dengan fokus pelaksanaan pelatihan di Jeeva Klui Resort Lombok.

Setelah melakukan wawancara yang dilakukan penulis kepada manajer sumber daya manusia di Jeeva Klui Resort Lombok. Dari hasil observasi dan pra-survei tersebut diduga Jeeva Klui Resort Lombok belum pernah melakukan pelatihan kepada karyawannya selama setahun belakangan. Bidang sumber daya manusia Jeeva Klui Resort sendiri menargetkan untuk melaksanakan pelatihan setidaknya 3 kali pelatihan dalam setahun namun pada prakteknya pelatihan belum terlaksana dengan baik. Terhitung sejak tahun 2019 sampai awal tahun 2020 karyawan hanya melakukan *share knowledge* antar sesama pramusaji di Waroeng di Jeeva Klui Resort Lombok mengikuti pengalaman yang mereka telah dapatkan di hotel sebelumnya tempat mereka bekerja.

Dari hasil observasi dan wawancara dengan HRM Jeeva Klui yang penulis lakukan pada bulan Februari 2020 menjadi latar belakang penulis mengambil judul untuk menjadikan bahan pembahasan dalam penelitian ini dengan judul **“Pelaksanaan Pelatihan Pramusaji (Studi Kasus di Waroeng di Jeeva Klui Resort Lombok)”**

B. Fokus Penelitian

Dari latar belakang yang penulis telah uraikan di atas, maka timbulah pertanyaan, sebagai berikut:

1. Bagaimana proses pelatihan pramusaji di Waroeng di Jeeva Klui Resort Lombok?
2. Bagaimana implementasi hasil pelatihan pramusaji di Waroeng di Jeeva Klui Resort Lombok?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini dilakukan yaitu sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi proses pelatihan pramusaji di Waroeng Jeeva Klui Resort Lombok.
2. Mengetahui implementasi hasil pelatihan pramusaji di the Waroeng di Jeeva Klui Resort Lombok.

D. Manfaat Penelitian

Penulis berharap, dari penelitian yang penulis lakukan akan memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Memberikan informasi kepada pembaca mengenai pelatihan terhadap karyawan di sebuah perusahaan.
2. sSebagai bahan masukan dan rekomendasi kepada pihak hotel untuk lebih sering melakukan pelatihan kepada karyawannya.