

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kota Bandung menjadi salah satu destinasi yang ramai dengan wisatawan lokal maupun mancanegara. Hal ini menjadi peluang dan keuntungan di bidang jasa pariwisata seperti Hotel, *Travel Agent*, Restoran dan sebagainya. Banyaknya destinasi pariwisata di Bandung mulai dari wisata alam, wisata sejarah dan budaya maupun wisata kuliner, contohnya adalah wisata kuliner malam Cibadak yang berlokasi di jalan Astanaanyar dan terletak di Pusat Kota Bandung maupun wisata kuliner seperti di *café* ataupun restoran.

Restoran adalah sebuah tempat yang menyediakan layanan makanan dan minuman untuk dikonsumsi tamu, restoran mempunyai arti yang cukup banyak namun memiliki tujuan yang sama, salah satunya membuat menjadi puas juga tujuan dari terbentuknya sebuah restoran. Menurut Marsum (2005), Restoran adalah suatu tempat umum yang di organisasikan secara komersial dengan memberikan pelayanan yang baik terhadap tamu. Restoran dibanding yaitu adalah Beehive Café & Eatery.

Beehive Café & Eatery adalah sebuah property yang berlokasi di Kota Bandung beralamat di Jl. Dayang Sumbi No. 1, RW 3, Lb. Siliwangi, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat. Properti Beehive ini memiliki 2 Restoran dan 1 Boutique Hotel, Restoran yang dimiliki bernama

Beehive Café & Eatery dan Kapulaga Indonesian Bistro serta Hotel yang bernamakan Beehive Boutique Hotel.

Beehive Café & Eatery memiliki total karyawan sebanyak 40 karyawan tidak termasuk Kapulaga Indonesian Bistro dan Beehive Boutique Hotel, Karyawan yang dimiliki rata-rata hanya lulusan SMA atau Sekolah Menengah Atas. Adapun pengertian karyawan menurut Hasibuan (dalam Manulang, 2002), Karyawan merupakan orang yang memberikan jasa “pikiran maupun tenaga” dan mendapatkan kompensasi yang besarnya ditetapkan, maka Karyawan adalah orang yang menjual jasa ataupun raganya untuk perusahaan atau lembaga untuk mendapatkan kompensasi berupa uang atau harta yang ditetapkan sebelum melakukan pekerjaannya. Pendapat lain dikemukakan oleh Subri (dalam Manulang, 2002), Karyawan adalah orang dalam usia kerja (berusia 15-64 tahun) atau jumlah seluruh penduduk dalam suatu negara yang memproduksi barang dan jasa jika ada permintaan dari perusahaan terhadap tenaga mereka, dan jika mereka ingin bergabung dalam aktivitas tersebut.

Minimnya pengetahuan menjadi suatu masalah di beberapa restoran, sebagian restoran juga tidak hanya membutuhkan orang yang rajin bekerja saja namun juga membutuhkan pengetahuan yang luas, wawasan serta sikap yang luas juga aspek pendukung dalam sebuah karyawan. Agar dapat memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan oleh tamu maka pelatihan dibutuhkan dalam sebuah organisasi atau lembaga menjadi suatu keharusan yang ada.

Karyawan pun dapat mencapai tujuannya dengan mengurangi kendala yang diberikan oleh tamu, misalnya menu yang disajikan tidak sesuai prosedur, keinginan tamu untuk bertanya tentang menu makanan pun menjadi kendala ataupun kinerja karyawan yang kurang sesuai dapat berakibat terhadap tamu yang datang. Pelatihan merupakan hal yang sangat dibutuhkan oleh suatu perusahaan, tanpa adanya pelatihan yang tepat maka kinerja karyawan dapat menurun. Mulai dari ketepatan waktu, pengetahuan tentang makanan dan juga persiapan yang kurang tepat. Kebutuhan SDM sangatlah penting dalam peran membentuk kesiapan karyawan serta pengembangan karyawan.

Karyawan yang memiliki kinerja yang bagus sangatlah penting maka dari itu diperlukannya pengelola SDM yang dapat menilai atau memperhatikan kinerja karyawan yang bekerja, yaitu dengan adanya bagian yang dinamakan Manajemen SDM, Manajemen Sumber Daya Manusia adalah salah satu fungsi dalam sebuah perusahaan atau organisasi yang fokus pada kegiatan rekrutmen, pengelolaan dan pengarahan untuk orang-orang yang bekerja dalam perusahaan tersebut. Dikategorikan bahwa penilaian masuk dalam fungsi SDM yaitu pengelolaan Sumber Daya Manusia maka bisa disebutkan bahwa peranan penting terbentuknya Sumber Daya Manusia yaitu dengan Manajemen Sumber Daya Manusia yang memadai dan itulah peranan penting dari divisi "*Human Resources*" dalam membuat suatu pengelolaan karyawan menjadi teratur dan dapat menjadi tolak ukur kenyamanan.

Mathis dan Jackson (2006), Sumber Daya Manusia merupakan suatu rancangan dari berbagai sistem pada sebuah organisasi dengan tujuan memastikan penggunaan keahlian manusia secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan perusahaan. Maka bisa di jelaskan bahwa Sumber Daya Manusia adalah kunci kesuksesan suatu organisasi selain aspek besar lainnya karena SDM di suatu tempat dapat menghasilkan dampak yang positif ataupun negatif terhadap tamu/client maka dibutuhkannya efektivitas dan efisiensi karyawan untuk mencapai suatu hasil secara baik. Dengan adanya pelatihan SDM oleh divisi “Human Resources” maka dapat membantu kinerja karyawan serta sinergitas karyawan di perusahaan tersebut.

Menurut Noe, Hollenbeck, Gerhart & Wright (2003:251), Pelatihan adalah Rencana untuk memfasilitasi karyawan untuk belajar tentang apa yang di lakukan di perusahaannya seperti pengetahuan, keahlian, dan kebiasaan yang dilakukan oleh. Selain itu menurut Mutiara S. Panggabean (2002: 51), mengungkapkan bahwa pelatihan lebih berorientasi pada pekerjaan saat ini untuk meningkatkan keterampilan karyawan.

Kinerja karyawan sangat dibutuhkan dan menjadi poin penting dalam hal operasional restoran, kinerja dalam bahasa inggris berarti ‘*Performance*’ yang diartikan oleh Bernardin dan Russel (dalam Ruky, 2002:15), *Performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during time period.* Kinerja adalah catatan apa yang di dapat dari proses pekerjaan atau kegiatan dalam kurun waktu tertentu.

Berdasarkan latar belakang dan data yang ada, penulis tertarik mendalami mengenai pelatihan dan kinerja karyawan, maka penelitian ini berjudul:

“PELAKSANAAN PELATIHAN UNTUK MENINGKATKAN KINERJA PRAMUSAJI DI BEEHIVE CAFÉ & EATERY”

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang teori dan data yang penulis yang dipaparkan diatas, Pelatihan merupakan hal yang sangat dibutuhkan terutama di Beehive Café & Eatery Bandung, sehingga dapat disusun menjadi fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pelatihan di Beehive Café & Eatery Bandung?
2. Bagaimana kinerja karyawan di Beehive Café pelatihan dapat mempengaruhi kinerja karyawan di Beehive Cafe & Eatery Bandung?
3. Bagaimana pelaksanaan pelatihan dapat meningkatkan kinerja karyawan di Beehive Café & Eatery Bandung.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Formal

Tujuan Formal penelitian ini adalah untuk memenuhi syarat kelulusan di Program

Studi Administrasi Hotel (ADH) Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

2. Tujuan Operasional

- a. Mengidentifikasi pelatihan di Beehive Café & Eatery Bandung.
- b. Mengetahui kinerja yang ada di Beehive Café & Eatery Bandung.
- c. Mengetahui hasil peningkatan kinerja karyawan pada saat pelatihan di Beehive Café & Eatery Bandung.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis :

- a. Bagi Penulis, untuk dapat menganalisa proses pelatihan serta pengembangan karyawan untuk bekal kerja di industri nanti.
- b. Bagi Pembaca, dapat menjadi referensi pembaca untuk melakukan penelitian-penelitian lainnya maupun dijadikan bahan pembelajaran.

2. Manfaat Praktis :

- a. Bagi Hotel, diharapkan dapat menjadi bahan untuk evaluasi sistem pelatihan dalam pengembangan serta peningkatan kinerja di Beehive Café & Eatery Bandung.
- b. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan menjadi sumber informasi pembaca ketika mengangkat topik mengenai pelatihan serta pengembangan SDM.