

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Perkembangan bisnis hotel di Indonesia telah berkembang cukup pesat. Bisnis hotel di Provinsi Jawa Barat merupakan bisnis hotel yang menjanjikan setelah Jakarta dan Bali. Hotel adalah suatu usaha akomodasi dimana memberikan pelayanan kepada pelanggan berupa penginapan, makanan, minuman, rekreasi dan hiburan lainnya.

Hotel merupakan sebuah bisnis usaha penginapan yang dikelola secara komersial dengan menyewakan seluruh atau sebagian bangunan dengan fasilitas yang tersedia seperti makanan, minuman, dan fasilitas lainnya yang disediakan untuk para tamu yang menginap. (Widanaputra 2009:16).

Sedangkan menurut pendapat lain ialah hotel merupakan suatu badan usaha yang menyediakan layanan menginap bagi masyarakat yang sedang melakukan perjalanan. Hotel dikelola oleh pemiliknya dengan fasilitas layanan menginap, tersedia nya makanan serta minuman dan fasilitas lainnya. Untuk dapat menggunakan layanan yang tersedia, tamu harus membayar sesuai tarif atau dengan harga yang telah ditetapkan. (Sulastiyono (2006:5). Berdasarkan pendapat tersebut dapat di simpulkan bahwa hotel ialah suatu jenis perusahaan dalam bidang akomodasi yang menyediakan layanan penginapan, makanann serta minuman dan fasilitas lainnya kepada para tamu yang dikelola secara komersial.

Merujuk pada teori yang sudah di jelaskan, bahwa hotel sebagai jasa akomodasi yang menyediakan pelayanan berupa penginapan dan juga fasilitas lainnya, maka dari itu sudah selayaknya seorang tamu mengharapkan sebuah pelayanan yang baik dan profesional. Hotel akan berusaha keras dalam melakukan upaya peningkatan mutu atau kualitas pelayanan hotel mereka, guna mencapai kepuasan dari para tamu dan dengan harapan tamu akan kembali menggunakan jasa akomodasi mereka. Peningkatan mutu dan kualitas pelayanan hotel tentunya tidak terlepas dari tenaga kerja berupa sumber daya manusia.

Sumber tenaga kerja meliputi alam, mesin, dan manusia. Dalam hal ini hotel membutuhkan semua tenaga kerja tersebut namun berdasarkan teori yang telah kita ketahui diatas bahwa hotel menyediakan fasilitas pelayanan yang tak luput dari peran manusia. Kekuatan dari sumber daya manusia dalam suatu hotel disadari keberadaannya sebagai asset terpenting melebihi material maupun mesin. Adapun pendapat yang dikemukakan oleh Straub dalam Jimmy (2013) bahwa sumber daya yang paling penting bagi perusahaan ialah manusia, dikarenakan manusia memiliki pengetahuan, keahlian, bakat, serta pengalaman yang dapat membantu tujuan dari sebuah organisasi. Pendapat lain mengemukakan bahwa sumber daya manusia (SDM) merupakan ilmu dalam seni mengatur hubungan serta peranan tenaga kerja yang dibuat agar lebih efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. (Hasibuan, 2006:10),

Dalam hotel, penggunaan sumber tenaga kerja manusia yang efektif dan efisien sangat penting untuk meningkatkan mutu serta kualitas pelayanan hotel. Sumber daya manusia yang efektif dan efisien serta dapat bekerja dengan baik sangat

diperlukan. Namun sumber daya manusia yang efektif dan efisien serta mampu bekerja dengan baik tidak didapatkan secara otomatis. Oleh karena itu sistem perekrutan dalam karyawan yang dibutuhkan tentunya harus memiliki kriteria yang sesuai dan dikembangkan agar lebih sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Sumber daya manusia yang handal sekalipun perlu dilatih agar memiliki kinerja yang baik yang selaras dengan tujuan dari hotel. Edwin B. Flippo mengatakan dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Personalia* (1996:47) “Upaya yang dapat dilakukan sebuah perusahaan dalam usaha meningkatkan kualitas pada karyawan ialah dengan mengadakan pelatihan.

UU RI nomor 13 Tahun 2003 Pasal 1 ayat 9 mengenai Ketenagakerjaan menjabarkan bahwa pelatihan kerja ialah aktifitas yang diciptakan yang berupaya memberi, mendapatkan, meningkatkan kemampuan, produktivitas, kedisiplinan, perilaku serta etos kerja terhadap keterampilan dan kemampuan serta kualifikasi jabatan pekerjaan.

Dalam setiap perusahaan sudah pasti di butuhkan suatu program pelatihan. Pelatihan dilakukan tidak hanya diberlakukan bagi karyawan baru saja namun juga dapat di lakukan bagi karyawan lama. Tujuan dari pelatihan sendiri ialah untuk memperbaiki kinerja karyawan dalam mencapai hasil kerja yang telah di tetapkan. Dengan pelatihan akan diperoleh pengetahuan dan pengasahan keterampilan para karyawan yang sejalan dengan kemajuan teknologi, juga dapat membantu dalam memecahkan masalah operasional, dan mempersiapkan karyawannya untuk promosi. Adapun manfaat yang didapatkan dengan melaksanakan program pelatihan yaitu meningkatkan produktivitas kerja, meingkatkan efisiensi,

meningkatkan pelayanan (konsumen), meningkatkan dan memperbaiki moral karyawan, serta mengurangi kerusakan dan kecelakaan kerja. Selaras dengan hal ini, adanya pelatihan dapat dikatakan cukup penting bagi keberlangsungan operasional di sebuah hotel. Dengan kata lain, bahwa karyawan yang mengikuti pelaksanaan pelatihan akan lebih memahami dan teratur dalam mengerjakan pekerjaannya. Hal ini di dukung dengan pendapat dari Mangkuprawira (2010), “.... dengan pelatihan pegawai akan semakin terampil serta mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik, yang sesuai dengan standar”.

Dalam industri perhotelan, dimana sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa akomodasi yang menyediakan fasilitas dan pelayanan kepada tamu, tentu saja diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu. Karyawan yang terlatih tentu akan berusaha semaksimal mungkin bekerja sepenuh hati melaksanakan tugas dan tanggung jawab nya. Hal ini selaras dengan pendapat Mangkuprawira diatas. Dilihat dari hal tersebut bahwa pelaksanaan dari pelatihan ini berperan secara tidak langsung bagi karyawan agar lebih baik dalam menunjang pelaksanaan operasional hotel.

Secara umum hotel memiliki departemen yang menunjang keberlangsungan kegiatan operasional hotel, diantaranya yaitu Departemen *Housekeeping* atau Tata Graha. Dalam bahasa Indonesia kata tata berarti merawat, memelihara, mengatur serta menjaga. Sedangkan graha adalah bangunan, rumah, wisma, atau hotel. Definisi dari tata graha sendiri ialah sebuah departemen yang bertanggung jawab dalam menata, mengatur, memberi dekorasi, juga menjaga kenyamanan dan

kebersihan yang bertujuan agar hotel tetap menarik, tertata, bersih, serta menyenangkan bagi penghuninya, Nawar, (2002:2).

Pengelolaan dari Tata Graha yang baik, berupa kebersihan dan kenyamanan dari produk fasilitas hotel diharapkan menarik tamu untuk datang kembali menginap di hotel. Tugas dari Departemen Tata Graha pun beragam, tidak hanya sekedar membersihkan dan merawat fasilitas hotel, departemen tata graha ini pun perlu menjalin kerjasama yang baik dengan departemen lainnya seperti *Front Office*, *F&B dept.*, *Engineering*, dan departemen lainnya untuk kelancaran operasional hotel. Tidak hanya itu, terkadang Departemen Tata Graha pun ada kalanya berinteraksi dengan tamu hotel. Seperti misalnya pada saat *room boy* sedang membersihkan kamar tamu namun tamu berada di dalam kamar, biasanya hal seperti ini terjadi di hotel, dan tamu biasanya akan memulai pembicaraan duluan agar tidak terlalu kaku berada di satu ruangan dengan orang yang tidak dikenal sedang membersihkan kamarnya. Hal lain pun dapat terjadi ketika tamu membutuhkan tambahan air mineral di kamarnya, lalu *room boy* mengantarkan ke kamar tamu, setidaknya akan terjadi interaksi antara karyawan tata graha dengan tamu hotel. Hal tersebut termasuk dalam salah satu jasa pelayanan yang diberikan hotel kepada tamu yang menginap. Dengan demikian, bertujuan menjaga keseimbangan tamu yang menginap, perlu bagi hotel untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para tamu. Namun, terkadang apa yang terjadi tidak sesuai dengan ekspektasi. Setiap hotel, terlepas dari bintangnya, terlepas dari harganya, keunikannya, pasti pernah memiliki pengalaman kurang baik dengan tamunya, dimana terjadi *complaint* yang diberikan oleh tamu terhadap hotel tersebut. Maka

dari itu, sudah seharusnya hotel berupaya memberikan pelayanan dan produk yang terbaik untuk menghindari terjadinya *complaint*. Pelayanan yang diberikan tak luput dari kemasapan pelatihan yang diadakan oleh hotel bagi karyawan agar setiap karyawan selaras memberikan pelayanan yang sama kepada para tamu.

Ross Woods selaku pengamat perhotelan mengungkapkan bahwa *compound annual growth rate* yang disingkat menjadi CAGR atau dalam bahasa Indonesia nya diartikan sebagai laju pertumbuhan majemuk tahunan pada hotel di Jawa Barat menunjukkan kenaikan sebesar 16,4%. "Secara rinci, CAGR tamu domestik meningkat sebesar 16,4% sedangkan bagi tamu asing sebesar 11,6%," dikutip dalam kompas.com. Ross menjelaskan bahwa semakin ketatnya persaingan antarhotel berbintang dimana telah mengubah preferensi pasar domestik salah satunya Kota Bandung. Kota Bandung atau biasa disebut juga Kota Kembang merupakan kota terbesar di provinsi Jawa Barat sekaligus ibukota Jawa Barat. Karena keindahan kota nya yang cantik dan mempesona, cukup banyak tempat yang dapat dikunjungi sebagai tempat wisata di Kota Bandung. Tak mengherankan apabila banyaknya wisatawan baik lokal maupun luar yang berkunjung ke Kota Kembang ini. Banyak nya tempat wisata di Kota Bandung, menjadikan Bandung memiliki banyak bangunan hotel.

Berdasarkan dari uraian diatas, penulis merasa tertarik untuk meneliti lebih lanjut, untuk selanjutnya dijadikan topik penulisan dalam proyek akhir program studi Administrasi Hotel dengan judul **“PELAKSANAAN PELATIHAN KARYAWAN TATA GRAHA (STUDI KASUS DI HOTEL HORIZON BANDUNG)”**.

## **B. Fokus Penelitian**

Adapun fokus pada penelitian ini yaitu berdasarkan pada teori serta latar belakang diatas penulis akan melihat dan meneliti bagaimana pelaksanaan pelatihan di Hotel Horison Bandung.

Berdasarkan fokus tersebut permasalahan yang dapat diteliti adalah:

1. Bagaimana proses pelaksanaan pelatihan karyawan di Departemen Tata Graha di Hotel Horison Bandung.
2. Bagaimana implementasi pelaksanaan pelatihan karyawan di Departemen Tata Graha di Hotel Horison Bandung.

## **C. Tujuan penelitian**

1. Tujuan Formal

Tujuan dari penelitian ini ialah sebagai salah satu syarat untuk persyaratan kelulusan program Diploma IV di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung pada program studi Administrasi Hotel.

2. Tujuan Operasional

Tujuan operasional dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelatihan karyawan di Departemen Tata Graha Hotel Horison Bandung.

## **G. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Penulis mengharapkan dari penelitian ini akan menambah wawasan bagi penulis sendiri maupun yang membaca dalam pemberdayaan sumber daya

manusia dan dapat menjadi pembelajaran dalam mengidentifikasi fenomena yang terjadi serta berpikir lebih kritis dalam memahami suatu permasalahan.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan dalam upaya pelaksanaan program pelatihan untuk karyawan terutama Departemen Tata Graha di Hotel Horison Bandung.