

BAB I

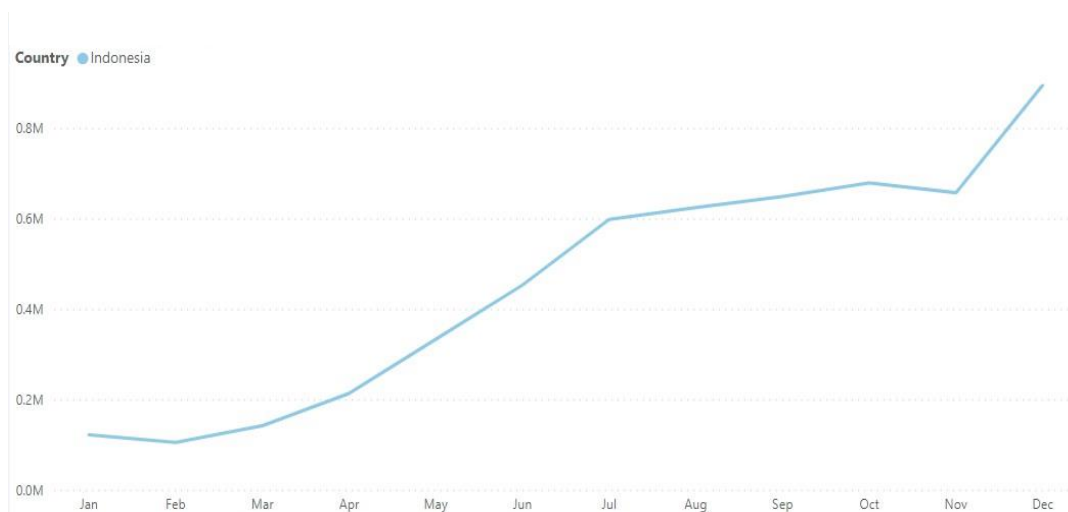
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Dewasa ini, perusahaan sedang melakukan pemulihan setelah mengalami kerugian yang diakibatkan oleh *Covid-19*. Dalam beberapa tahun terakhir, banyak negara berkembang menaruh perhatian pada industri pariwisata. Pariwisata telah tumbuh dan beragam, menjadi salah satu industri dengan pertumbuhan tercepat di dunia. Pariwisata telah menjadi pemain penting dalam perdagangan internasional dan sumber pendapatan penting bagi banyak negara berkembang. Saat ini, volume industri pariwisata sama atau bahkan melebihi ekspor minyak, makanan, atau mobil (UNWTO, 2022).

Pasar pariwisata di Indonesia mengalami penurunan sejak terjadinya pandemi virus *Covid-19* yang mulai menyebar di Indonesia pada pertengahan bulan Maret 2020 dan saat ini sedang dalam masa transisi menuju *pasca* pandemi juga dampaknya masih terasa pada beberapa negara di seluruh dunia. Meskipun banyak negara telah memasuki tahap pemulihan, pandemi ini masih menimbulkan beberapa tantangan, seperti kemunculan varian baru. Hal ini berpengaruh terhadap kedatangan wisatawan Internasional di Indonesia yang dapat dilihat dari grafik Gambar 1.

GAMBAR 1
GRAFIK KEDATANGAN WISTAWAN INTERNASIONAL DI INDONESIA
TAHUN 2022



Sumber : www.unwto.org , 2022

Pada Gambar 1 diatas terlihat bahwa di tahun 2022 dengan perlahan-lahan membaiknya situasi pandemi karena dilakukannya upaya vaksinasi kepada masyarakat sehingga industri pariwisata secara bertahap mulai pulih, meskipun masih membutuhkan waktu untuk mencapai tingkat aktivitas sebelum pandemi. Hal ini berdampak dan dirasakan pada sektor pariwisata di provinsi Bali.

Bali merupakan salah satu destinasi pariwisata yang populer di Indonesia. Bali terkenal dengan keindahan alamnya seperti pantai-pantai yang indah, gunung-gunung yang menakjubkan, dan juga budaya yang kaya dan beragam. Selain itu, Bali juga memiliki berbagai objek wisata menarik, tari-tarian tradisional, seni dan kerajinan tangan, serta makanan khas Bali yang lezat. Tidak heran jika Bali menjadi tujuan liburan yang utama bagi wisatawan lokal maupun mancanegara yang ingin menikmati keindahan provinsi tersebut. Oleh karena itu, Bali memiliki banyak akomodasi dan salah satunya adalah hotel.

Hotel sebagai salah satu industri jasa harus menggunakan segala kemampuannya berupa strategi bisnis yang kompetitif, sumber daya yang berkualitas tinggi, kemampuan teknologi dan inovasi, serta kualitas pelayanan untuk bersaing. Menurut Badan Pusat Statistik Bali (2021), tingkat penghunian kamar setiap tahunnya mengalami peningkatan pada hotel bintang di provinsi Bali. Akan tetapi, pada pertengahan bulan Maret 2020 mengalami penurunan karena adanya penyebaran virus *Covid-19* di Indonesia. Berikut persentase dari tingkat hunian kamar pada hotel bintang per tahun di provinsi Bali dari tahun 2015 hingga 2021.

TABEL 1
PERSENTASE TINGKAT PENGHUNIAN KAMAR (TPK) PADA HOTEL
BINTANG PER TAHUN DI PROVINSI BALI 2015 – 2021

Tahun	Tingkat Hunian Kamar
2015	60,48%
2016	61,75%
2017	64,24%
2018	64,82%
2019	59,56%
2020	28,71%
2021	12,53%

Sumber : Badan Pusat Statistik Bali, 2021

Dapat dilihat pada data tabel 1 bahwa dari tahun 2015 sampai tahun 2018 Tingkat Hunian Kamar (THK) pada hotel berbintang pertahun di provinsi Bali mengalami peningkatan. Namun pada tahun 2019 sampai tahun 2021 TPK

mengalami penurunan yang cukup signifikan dikarenakan wabah *Covid-19* telah memasuki Indonesia dan adanya regulasi baru dari pemerintah untuk tetap berada di rumah dengan tujuan mengurangi penyebaran virus *Covid-19* di Indonesia. Pada tahun 2022 hingga saat ini, pariwisata Indonesia terus mengalami peningkatan yang dikarenakan pemerintah memperkuat ketahanan sektor pariwisata dalam pemulihan *pasca* pandemi (www.ekon.go.id , 2022). Hal ini juga berdampak terhadap penyesuaian sumber daya manusia yang bekerja di suatu perusahaan.

Menurut Masram dan Mu'ah (2017), sumber daya manusia merupakan modal dasar pembangunan nasional, oleh karena itu maka kualitas sumber daya manusia senantiasa harus dikembangkan dan diarahkan agar bisa mencapai tujuan yang diharapkan. Upaya perusahaan dalam mewujudkan visi dan misi, maka organisasi dapat memanfaatkan sumber daya manusia yang dimilikinya yang efektif dan efisien agar dapat memberikan *added value* bagi organisasi. Hal ini memberikan pengaruh terhadap upaya suatu perusahaan untuk mencapai tujuan. Oleh karena itu, perlu adanya pengelolaan sumber daya manusia secara *professional* agar tercipta keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan kemampuan organisasi perusahaan.

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan bidang strategis dari suatu organisasi untuk mengelola suatu individu secara efektif dan membutuhkan ilmu pengetahuan mengenai perilaku manusia dan kemampuan mengelolanya. Faktor yang menjadi perhatian dalam manajemen sumber daya manusia adalah manusianya itu sendiri. Saat ini diketahui bahwa sumber daya manusia merupakan hal yang paling penting dalam suatu perusahaan, karena

sumber daya manusia membuat sumber daya lain dari perusahaan bekerja dan membantu perusahaan untuk mencapai tujuannya. Dalam hal ini, sumber daya manusia adalah suatu sumber daya yang dibutuhkan dalam suatu organisasi atau perusahaan, sedangkan manajemen sumber daya manusia yaitu ilmu yang mengelola sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia juga telah diterapkan hotel, salah satunya The Jayakarta Bali Beach Resort and Spa.

The Jayakarta Bali Beach Resort and Spa adalah suatu hotel yang berada di provinsi Bali terletak di Jalan Werkudara Legian, Legian, Bali, Indonesia. *Resort* bintang empat ini berada dekat dengan salah satu pantai yaitu Pantai Legian dan memiliki desain bangunan yang cukup klasik dengan bernuansa bangunan khas Bali sehingga kental akan budaya tersebut. The Jayakarta Bali Beach Resort and Spa dalam operasionalnya memiliki beberapa *department* salah satunya yaitu *front office department*.

Menurut Suwithi (2008), kantor depan mencerminkan kualitas hotel dalam penilaian pertama yang dilakukan oleh tamu ketika mereka tiba di hotel dan menentukan kesan baik atau buruk berdasarkan efisiensi kinerja karyawannya. *Front office* juga merupakan *department* dimana sangat terkenal dengan memberikan *first impression* dan *last impression* kepada tamu karena akan berpengaruh terhadap *image* dari hotel itu sendiri. Dalam mencapai citra hotel yang positif diperlukan pelatihan dan pengembangan secara berkelanjutan agar dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dari setiap karyawan.

Hasil dari observasi didapatkan beberapa komentar yang muncul dalam *google review* mengenai karyawan *front office department* di The Jayakarta Hotel Bali Beach Resort and Spa pada sumber daya manusia khususnya karyawan *front*

office department sehingga beberapa tamu yang menginap merasakan puas dan kurang puas karena *service* terhadap karyawan *front desk department*. Berikut pada Tabel 2 dipaparkan beberapa ulasan *online* dari tamu The Jayakarta Hotel Bali Beach Resort and Spa mengenai karyawan *front office department* yang menjadi *concern* peneliti pada tahun 2022 – 2023 per bulan April 2023 :

TABEL 2
ULASAN ONLINE TAMU TENTANG FRONT OFFICE DEPARTMENT DI THE JAYAKARTA BALI BEACH RESORT AND SPA TAHUN 2022 – 2023

No.	2022	2023
1.	Petugasnya ramah. (Adnan HG, Mei)	Kamar yang dipesan tidak sesuai dan mendapat informasi bahwa kamarnya diganti ke tipe bawah dan Stella <i>complain</i> ke <i>front desk agent</i> , namun <i>front desk agent</i> tersebut terlihat tidak senang dalam membantunya. (Stella Pruscino, Januari)
2.	Karyawan sangat ramah. (David Hewitt, Agustus)	<i>Front desk agent</i> cukup membantu namun kasar dalam melayani mereka. (Jordan Gonzalez, Januari)
3.	Karyawan yang menyenangkan dan <i>service</i> yang diberikan sangat baik. (Krunal Patel, Agustus)	Karyawan tidak memenuhi <i>requested</i> tamu yang sudah diberikan melalui <i>email</i> beberapa bulan yang lalu. (Josh Smith, Februari)
4.	<i>Front office staff</i> memberikan kamar yang kotor dan meminta ganti sebanyak tiga kali namun semua kamar dalam keadaan yang kotor. (Yvanna Amba'a, September)	Karyawan cukup lama dalam melakukan proses <i>check-in</i> . (Scott Brown, Maret)
5.	<i>Staff</i> yang sangat ramah dan menyenangkan. (Didier Terlin, September)	Seluruh <i>staff</i> yang luar biasa. (Lisa Martin, Maret)
6.	Memiliki <i>staff</i> yang ramah. (Ryan Power, September)	Karyawan disana sangat ramah dan membantu. (Dragan Mija, April)

Sumber : Pengolahan *Google Review*, 2023

Berdasarkan ulasan *online* pada *google review* tahun 2022, terdapat beberapa ulasan dengan nilai 4 dan 5 dari skala 5 yang menunjukkan bahwa karyawan The Jayakarta Bali Beach Resort and Spa cukup ramah terhadap Adnan HG, David Hewitt, Krunal Patel, Didier Terlin, dan Ryan Power dimana pada saat menginap, karyawan-karyawan disana sangat ramah. Menurut Krunal Patel dan Didier Terlin karyawan juga sangat menyenangkan sehingga memberikan kesan baik terhadap keramahtamahan yang dilakukan karyawan di The Jayakarta Bali Beach Resort and Spa. Namun terdapat ulasan dengan nilai 1 dari skala 5 yang menunjukkan bahwa Yvanna Amba'a telah mendapatkan pengalaman yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkannya karena *front office staff* memberikan kamar yang kotor dan beliau telah meminta ganti sebanyak tiga (3) kali namun semua kamar masih dalam keadaan yang kotor.

Berdasarkan tabel diatas terdapat juga ulasan *online* pada *google review* tahun 2023 mengenai karyawan *front office department*. Beberapa tamu yang memberikan nilai 1 hingga 3 dari skala 5 terhadap kinerja karyawan *front office department*, seperti halnya yang dialami oleh Stella Pruscino, Jordan Gonzalez, Josh Smith, dan Scott Brown dimana mereka mengalami pengalaman yang tidak sesuai dengan harapan mereka. Salah satunya adalah Stella dimana kamar yang dipesan tidak sesuai dan ia mendapat informasi bahwa kamarnya diganti ke tipe bawah dan tidak sesuai dengan yang telah dipesan sehingga Stella melakukan *complain* ke *front desk agent*, namun *front desk agent* tersebut terlihat tidak senang dalam membantunya. Jordan Gonzalez juga mengalami hal yang serupa namun Jordan merasa *front desk agent* cukup membantu permasalahan yang dialami namun kasar dalam melayani mereka. Lalu Josh Smith merasa karyawan

tidak memenuhi *request* mereka yang telah diberikan melalui *email* beberapa bulan sebelum menginap sehingga Josh Smith pun *complain* mengenai hal itu. Berbeda dengan pengalaman yang dirasakan oleh Lisa Martin dan Dragan Mijajlovic dimana mereka memberikan nilai 4 hingga 5 dari skala 5 karena pada saat menginap, seluruh karyawan disana sangat ramah dan sangat membantu sehingga memberikan *image* yang baik terhadap karyawan The Jayakarta Bali Beach Resort and Spa. Beberapa ulasan tamu diatas ada yang memberikan hal yang positif dan hal negatif terhadap kinerja karyawan *front office* bahwa *front office* mencerminkan kualitas hotel dalam penilaian pertama yang dilakukan oleh tamu sehingga diperlukannya pelatihan dan pengembangan karyawan *front office department* agar dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan, sikap dan lainnya dalam memberikan pelayanan terhadap tamu.

Menurut DeSimone et al. (2012a:8) berpendapat bahwa “*training involves a process of providing KSAs (knowledge, skills, attitude, and others) specific to a particular task or job*” atau dengan kata lain pelatihan meningkatkan penguasaan pengetahuan, keterampilan, sikap dan lainnya untuk pekerjaan yang spesifik, rinci dan rutin dari pekerjaan saat ini sehingga mampu mencapai tujuan suatu perusahaan. DeSimone et al. (2012b:8) juga mengemukakan pendapatnya bahwa “*developmental activities, in contrast, have a long-term focus on preparing for future responsibilities while increasing the capacities of employees to perform their current jobs*” dimana secara berkesinambungan meningkatkan pengetahuan, keterampilan, sikap dan kualitas kepribadian, sehingga tercipta budaya kerja yang efektif dan fungsional untuk menguasai tugas kerja saat ini.

Berdasarkan fenomena yang ada dan hasil observasi yang telah dilaksanakan, hasil pelaksanaan pelatihan dan pengembangan di The Jayakarta Bali Beach Resort and Spa dirasa masih belum optimal dimana diantaranya tidak terdokumentasinya secara baik terhadap pelaksanaan pelatihan dan pengembangan yang telah dilakukan, sehingga dirasakan perlu dilakukannya penelitian lebih lanjut terhadap hal ini. Pelatihan dan pengembangan secara langsung dapat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas kerja karyawan khususnya di *front office department*, dimana melalui pelatihan dan pengembangan yang berhasil guna maka tamu dapat memberikan *impression positive* kepada karyawan hotel yang nantinya akan berpengaruh terhadap citra hotel secara keseluruhan. Pelatihan dan pengembangan meningkatkan *skill*, *knowledge* dan *attitude* karyawan *front office department*, dimana diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap citra hotel yang bisa disalurkan dalam beberapa *social media* seperti *google review*.

Oleh sebab itu, peneliti tertarik dalam mengetahui bagaimana pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan karyawan *front office department* yang telah dibuat sehingga diharapkan mengetahui efektivitas dan efisiensi dari program pelatihan dan pengembangan ini mampu meningkatkan kinerja karyawan yang akan berpengaruh terhadap kualitas produk dan layanan hotel dengan melakukan penelitian yang berjudul **“Pelaksanaan Pelatihan dan Pengembangan Karyawan *Front Office Department* di The Jayakarta Bali Beach Resort and Spa”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan pemaparan yang peneliti buat dalam latar belakang penelitian, fokus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan *Front Office Department* di The Jayakarta Bali Beach Resort and Spa.
2. Bagaimana efektivitas dan efisiensi dari program Pelaksanaan Pelatihan dan Pengembangan Karyawan *Front Office Department* di The Jayakarta Bali Beach Resort and Spa.

C. Tujuan Penelitian

Adapun penelitian Proyek Akhir ini dilakukan dengan beberapa tujuan, yaitu :

1. Tujuan Formal

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Diploma IV pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

2. Tujuan Operasional

Penelitian ini dilakukan oleh peneliti dengan tujuan untuk mengetahui pelaksanaan serta efektivitas dan efisiensinya dalam Pelaksanaan program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan *Front Office Department* di The Jayakarta Beach Resort and Spa sehingga mampu meningkatkan kinerja karyawan yang akan berpengaruh terhadap *knowledge, skill, dan attitude* karyawan.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang dibuat peneliti adalah sebagai berikut :

1. Dalam segi teori, manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai sarana untuk membantu baik peneliti maupun pembaca dalam memahami dan memperdalam teori tentang pelatihan dan pengembangan dan mengasah kemampuan berpikir untuk selalu mengembangkan program pelatihan dan pengembangan yang tepat agar lebih efektif dan efisien.
2. Dalam segi praktik, penelitian ini bermanfaat sebagai saran untuk hotel berbintang dalam meningkatkan dan mengimplementasikan efektivitas dan efisiensinya dalam pelaksanaan pelatihan dan pengembangan karyawan di hotel.