

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia menawarkan berbagai sumber daya alam, termasuk berbagai macam flora dan fauna, monumen bersejarah, serta seni dan budaya, yang semuanya dapat digunakan untuk mengembangkan dan meningkatkan pariwisata. Di era globalisasi, perluasan bisnis dan sektor-sektor yang mendukung pertumbuhan ekonomi nasional tidak dapat dilepaskan dari pembangunan ekonomi. Salah satu tujuan pembangunan, yaitu sektor industri, diantisipasi mampu mengubah struktur ekonomi lainnya secara fundamental. Sebagai hasilnya, seiring dengan kemajuan sektor industri, sektor-sektor lain juga akan ikut maju, manfaat ekonomi yang signifikan akan meningkatkan laju perekonomian negara jika ada pariwisata yang dapat memicu dan memperluas aktivitas komersial.

Pariwisata, seperti yang didefinisikan oleh Spillane dalam Wahid (2015:52), adalah perpindahan orang atau kelompok yang bersifat sementara diantara lokasi-lokasi yang berbeda. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009, sektor pariwisata terdiri dari berbagai perusahaan yang terkait dengan pariwisata yang berkolaborasi untuk menyediakan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan wisatawan. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa sektor perhotelan adalah bisnis pariwisata yang berusaha untuk memenuhi permintaan dan preferensi pengunjung berdasarkan riset akan trend yang berlangsung.

Hotel, restoran dan agen perjalanan adalah contoh dari industri pariwisata. Industri pariwisata memainkan peran penting dalam mengatur

pariwisata. Perkembangan pariwisata saat ini sangat erat kaitannya dengan sektor perhotelan di Indonesia. Kota Bandung merupakan salah satu daerah yang kini berkembang dengan pesat.

Unesco Creative City Network (UCCN), mengidentifikasi kota ini sebagai kota tujuan wisata pada tahun 2015. Pemerintah kota Bandung berdedikasi untuk memastikan kenyamanan setiap pengunjung yang datang ke kota ini. Industri pariwisata telah mengalami perkembangan yang signifikan sebagai hasil dari meningkatnya jumlah wisatawan yang berkunjung ke daerah ini. Di kota Bandung, beberapa perkembangan tersebut meliputi peningkatan jumlah hotel, investasi dan pembangunan hotel baru dengan konsep hotel yang sesuai dengan target pasarnya masing-masing dengan menawarkan fasilitas dan layanan terbaik.

Menurut American Hotel dan Motel Associations (AHMA) dalam jurnal Soewarno,dkk (2021), Hotel adalah lokasi di mana orang yang ingin tinggal sementara dapat menyewa akomodasi, memesan makanan dan minuman serta pelayanan lainnya. Hotel memiliki keunikan tersendiri sehingga hotel tidak hanya menjual produk (*tangible product*) seperti kamar, makan dan minuman tetapi juga jasa (*intangible product*) seperti keramahtamahan, kenyamanan dan keindahan. Hotel Fave Braga di Bandung merupakan salah satu tempat penginapan yang menawarkan jasa ini.

Hotel Fave Braga Bandung adalah hotel berbintang tiga yang dikelola oleh grup Archipelago internasional, yang terletak di Jl.Braga No. 99-1010 di dalam Braga *City Walk* kota Bandung. Dengan lokasi yang dekat dengan berbagai atraksi,toko,restoran, dan pusat perbelanjaan menjadikan hotel ini

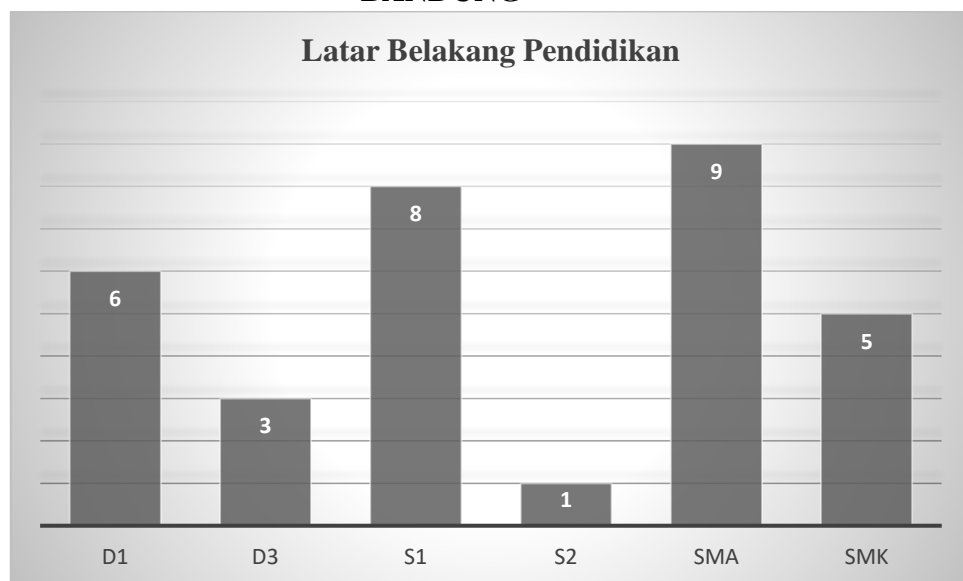
menjadi pilihan penginapan yang disukai oleh wisatawan yang ingin mengunjungi kemegahan sejarah dan budaya kota Bandung. Karena semakin banyak hotel yang menawarkan berbagai fasilitas dan berusaha untuk menawarkan layanan berkualitas menjadikan persaingan di sektor perhotelan menjadi semakin ketat. Oleh karena itu, untuk menghasilkan kualitas dan kuantitas hotel yang baik, maka organisasi perhotelan membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas baik.

Menurut Ansory (2018:59) berpendapat bahwa sumber daya manusia ialah kekuatan pendorong sebuah organisasi sehingga perlu pengembangan kemampuan melalui pelatihan. Di sektor perhotelan, sangat penting untuk diingat bahwa pencapaian tujuan perusahaan bergantung pada berbagai faktor, termasuk sumber daya manusia serta kecakapan teknologi, sumber daya keuangan untuk operasional, fasilitas dan layanan yang diberikan. Untuk mencapai kinerja yang baik, banyak hotel saat ini menuntut semua karyawan yang dimiliki untuk meningkatkan keahlian di semua bidang.

Menurut Philip dan Maryati dalam yoyo dkk. (2018:203), kinerja karyawan dipengaruhi oleh pengetahuan dan kemampuan mereka, gaya manajemen dan bagaimana mereka termotivasi dalam melakukan pekerjaan mereka. Kepuasan karyawan merupakan pengukur seberapa baik kinerja bisnis dalam mencapai tujuannya. Sedarmayanti (2017:112) menyatakan bahwa sikap dan pola pikir seseorang, pendidikan, tingkat penghasilan, sarana dan prasarana, teknologi dan kemungkinan berprestasi merupakan beberapa unsur yang mempengaruhi kualitas kerjanya. Dengan Pendidikan mampu mendorong pekerja untuk memiliki kapasitas berpikir kritis, berkomunikasi secara efektif,

dan memiliki kemampuan memecahkan masalah, maka pendidikan akan dapat mempengaruhi kemampuan karyawan untuk melakukan pekerjaan dengan lebih berkualitas. Rendahnya tingkat pendidikan berpengaruh pada kualitas sumber daya manusia di dunia kerja. kualitas sumber daya manusia di Indonesia saat ini masih tergolong rendah. Hal ini juga terjadi di Hotel Fave Braga Bandung, dimana para karyawannya memiliki tingkat Pendidikan yang berbeda-beda. Berikut ini adalah informasi mengenai tingkat Pendidikan karyawan hotel Fave Braga Bandung.

GAMBAR 1
DATA TINGKAT PENDIDIKAN KARYAWAN HOTEL FAVE BRAGA BANDUNG



Sumber data: *Human resource* departemen hotel Fave Braga Bandung 2023

Karena kinerja dapat bersifat individu dan kelompok, maka setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, terlihat dari data karyawan di atas bahwa tingkat Pendidikan yang dimiliki oleh karyawan relatif rendah yang akan berpengaruh pada kualitas kinerja yang dihasilkan. Kinerja individu memiliki dampak yang signifikan terhadap kemampuan organisasi

untuk bertahan, sehingga menjadi tantangan bagi organisasi untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan karyawan dengan menggunakan praktik-praktik pengembangan sumber daya manusia yang baik. Peningkatan kompetensi (pengetahuan, keterampilan dan perilaku) melalui pelatihan karyawan merupakan salah satu inisiatif strategis yang harus dilakukan.

Standardisasi dalam industri perhotelan merupakan komponen penting yang digunakan untuk menjamin kualitas layanan yang konstan, oleh karena itu tidak mungkin memisahkan pengembangan dari standardisasi. Program pelatihan ini bertujuan untuk memberikan informasi mengenai kemampuan dan sikap yang diperlukan oleh karyawan untuk memberikan layanan yang sesuai dengan harapan tamu. Langkah-langkah rencana bisnis strategis merupakan cara terbaik untuk meningkatkan sumber daya manusia.

Menurut Soekidjo (2015:120), pengembangan ialah peningkatan suatu sifat atau kemampuan manusia. Sejalan dengan Gary Dessler (2006) mendefinisikan pelatihan sebagai proses memperoleh keterampilan yang dibutuhkan pekerja untuk menjalankan profesinya. Menurut peneliti pengembangan dan pelatihan adalah kegiatan sistematis yang dimaksudkan untuk meningkatkan sikap, pengetahuan dan kemampuan karyawan atau sekelompok karyawan tertentu dalam suatu organisasi. Tujuan dari pelatihan adalah untuk meningkatkan kinerja, produktivitas, mengembangkan kompetensi, dan meningkatkan kapasitas seseorang atau kelompok untuk mencapai hasil kerja yang ditargetkan.

Beberapa faktor yang memicu kebutuhan pengembangan dan pelatihan adalah tidak tercapainya standar pencapaian pekerjaan, karyawan tidak dapat

melakukan tugas mereka dan karyawan tidak produktif, Menurut Blanchard and huszczo dalam Mila badriyah (2013:132) faktor pemicu tersebut menimbulkan gejala-gejala berikut: rendahnya produktivitas, tingginya tingkat ketidakhadiran, tingginya tingkat perputaran karyawan, rendahnya moral karyawan, tingginya tingkat keluhan, pemogokan dan rendahnya tingkat keuntungan.

Tujuh gejala ini umumnya dihadapi oleh organisasi yang disebabkan oleh beberapa faktor yakni kegagalan untuk memotivasi karyawan, ketidakmampuan organisasi untuk menyediakan fasilitas serta kesempatan yang tepat bagi karyawan melakukan pekerjaan mereka, ketidakmampuan organisasi untuk memberikan pelatihan dan pengembangan yang tepat. Kegagalan ini akan mempengaruhi kualitas keseluruhan kinerja karyawan, pelatihan yang tidak memadai atau tidak relevan dengan kebutuhan pekerjaan dapat menyebabkan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan kurang untuk melakukan pekerjaan, di samping kurangnya kesempatan pengembangan karir dan pelatihan dapat mengakibatkan kurangnya motivasi dan pertumbuhan profesional untuk karyawan, jadi Menurut Rivai (2010:225) ada 5 faktor yang memainkan peran sehingga pelatihan itu efektif dan tepat sasaran: yaitu

1. Identifikasi kebutuhan pelatihan dengan *need analysis*, ialah dengan mengumpulkan dan menganalisis informasi yang menunjukkan adanya kekurangan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja karyawan yang terhadap sebuah pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.
2. Pelatih, ialah seseorang yang dapat memberikan Pendidikan kepada karyawan.

3. Peserta pelatihan, yaitu dengan menetapkan standar
4. Materi program pelatihan, dikompilasi berdasarkan kebutuhan dan tujuan pelatihan
5. Metode pelatihan yang digunakan harus sesuai dengan program pelatihan yang dilakukan oleh perusahaan.

Melalui pengamatan yang telah dilakukan di hotel Fave Braga Bandung di mana peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan yang dijadikan sebagai sumber untuk menemukan masalah yang lebih rinci dimana peneliti ingin mengetahui hal lain yang terkait dengan penelitian dari informan yang lebih mendalam. Melalui wawancara dengan *Human Resource Coordinator* Hotel Fave Braga mengatakan setiap karyawan diwajibkan mengikuti pelatihan selama 7 jam setiap bulan, namun dengan pelatihan yang dilakukan setiap bulan itu menunjukkan bahwa kinerja karyawan belum maksimal, ini didukung oleh pernyataan *Human Resource Coordinator* yang mengatakan kualitas kinerja karyawan masih kurang ini ditunjukkan oleh jumlah keluhan tamu. Peneliti juga menemukan bahwa karyawan *room division* hanya berjumlah 14 karyawan dengan total 150 kamar yakni karyawan *Housekeeping* akan melakukan *double job* dengan membantu karyawan departemen *food and beverage* karena kurangnya karyawan. Hal ini memiliki dampak pada kualitas kinerja karyawan yang dihasilkan dan dengan sumber daya manusia yang terbatas, organisasi harus bijaksana untuk memproses pengembangan sumber daya manusia yang dimiliki.

Dengan penjelasan di atas yang melatarbelakangi peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **strategi pengembangan sumber daya**

manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan di Hotel Fave Braga Bandung.

B. Fokus Penelitian

Dari latar belakang masalah yang dijelaskan di atas, fokus dalam penelitian ini ialah:

1. Bagaimana kinerja karyawan di hotel Fave Braga Bandung?
2. Bagaimana pengembangan yang dilakukan di Hotel Fave Braga Bandung dalam meningkatkan kinerja karyawan?
3. Bagaimana strategi pengembangan sumber daya manusia yang efektif dalam meningkatkan kinerja karyawan di Hotel Fave Braga Bandung

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. kinerja karyawan di Hotel Fave Braga Bandung
2. Pengembangan yang dilakukan di hotel fave braga bandung
3. Strategi pengembangan sumber daya manusia yang efektif dalam meningkatkan kinerja karyawan di hotel fave braga bandung

D. Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini lebih fokus pada topik yang diteliti, peneliti membatasi masalah ini pada strategi pengembangan sumber daya manusia *room division* hotel fave braga bandung.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat, yaitu

1. Secara formal

Untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program diploma IV pengelolaan perhotelan di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

2. Secara operasional

- 1) Sebagai media dalam menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti khususnya mengenai strategi pengembangan sumber daya manusia
- 2) Sebagai bahan yang diharapkan berguna untuk hotel fave braga bandung sehubungan dengan strategi pengembangan sumber daya manusia
- 3) Sebagai bahan dan referensi perpustakaan untuk rekan mahasiswa lainnya untuk mengembangkan penelitian.