

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Industri pariwisata selalu menjadi sektor dimana memberikan dampak besar terhadap perekonomian negara. Menurut *United Nation – World Tourism Organization* (UNWTO) pariwisata adalah peristiwa baik sosial, budaya serta ekonomi dimana adanya pergerakan masyarakat di luar lingkungan pribadi mereka baik untuk berwisata maupun untuk pekerjaan (UNWTO, 2020). Menurut UU Republik Indonesia No. 10 Tahun 2009 terkait Kepariwisataan, industri pariwisata sangatlah luas meliputi usaha di bidang daya tarik wisata; kawasan pariwisata; jasa transportasi wisata; jasa perjalanan wisata; jasa makanan dan minuman; penyediaan akomodasi; penyelenggaraan aktivitas hiburan dan rekreasi; penyelenggaraan pertemuan, perjalanan insentif, konferensi, dan pameran; jasa informasi pariwisata; jasa konsultan pariwisata; jasa pramuwisata; wisata tirta; dan spa. Dari sekian banyak usaha pariwisata diatas akomodasi menjadi salah satu yang selalu dicari dan dituju oleh wisatawan apabila sedang berwisata.

Kurniansyah dan Hali (2018) menyebutkan akomodasi ialah suatu tempat dimana peruntukannya ialah untuk wisatawan yang sedang berkunjung di suatu daerah wisata. Akomodasi dibagi menjadi beberapa jenisnya seperti wisma, *homestay*, *guest house*, hotel, *villa*, dan lain sebagainya. Salah satu akomodasi yang menjadi pilihan utama wisatawan disaat mereka berwisata ialah hotel. Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No.5 Tahun 2022 Hotel ialah

usaha penyediaan akomodasi berupa kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, aktivitas hiburan dan / atau fasilitas lainnya secara harian dengan maksud mendapat keuntungan. Untuk bisa menjalankan sebuah hotel dibutuhkan struktur organisasi yang akan membangun dan menjalankan hotel sebagaimana mestinya. Struktur organisasi ini dibagi menjadi 4 (empat) departemen besar yakni operasional, akunting, manajemen sumber daya manusia, dan *sales and marketing*. Ke-empat departemen besar ini berhubungan dan berkolaborasi satu sama lain guna bisa mencapai Visi dan Misi hotel. Dari keempat departemen itu, departemen manajemen SDM bertanggung jawab guna mengatur semua sumber daya manusia yang ada di hotel itu.

Manajemen Sumber Daya Manusia ialah sebuah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien memudahkan terciptanya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat (Hasibuan, 2021). Selain itu departemen manajemen SDM ialah departemen dimana bertanggung jawab guna mengoptimalkan sekaligus menyebarluaskan karyawan di tempat atau departemen yang tepat untuk memudahkan sebuah perusahaan mencapai tujuannya (Vardalier, 2016). Maka dari itu adanya departemen manajemen SDM di sebuah organisasi sangatlah penting guna bisa memudahkan pengoptimalan operasional perusahaan. Dalam pelaksanaan di departemen manajemen SDM juga mempunyai fungsinya untuk menunjang operasional yang ada di departemen itu. Fungsi dari Manajemen Sumber Daya Manusia ada sebelas yakni : perencanaan; pengorganisasian; pengarahan; pengendalian; pengadaan; pengembangan; kompensasi; pengintegrasian; pemeliharaan; kedisiplinan; dan pemberhentian (Hasibuan, 2021: 21). Dalam fungsinya itu, fungsi perencanaan ialah fungsi awal yang harus

diterapkan oleh departemen manajemen sumber daya manusia untuk bisa melaksanakan fungsi lainnya.

Fungsi perencanaan atau *planning* ialah suatu fungsi dimana departemen merencanakan SDM yang ada untuk bisa bekerja secara efektif dan efisien relevan dengan keperluan dari perusahaan dalam memudahkan terciptanya tujuan dari perusahaan itu (Hasibuan, 2021). Perencanaan ini meliputi rencana akan fungsi manajemen sumber daya manusia selanjutnya yakni dari pengorganisasian; pengarahan; pengendalian; pengadaan; pengembangan; kompensasi; pengintegrasian; pemeliharaan; kedisiplinan; dan pemberhentian. Perencanaan sumber daya manusia ini berkaitan erat dengan penawaran dan permintaan tenaga kerja yang ada (Hartini, 2023). Perencanaan SDM ini juga mencakup pada perencanaan akan keperluan karyawan, mengantisipasi adanya permintaan dari perusahaan akan tenaga kerja, pemenuhan keperluan/*benefit* karyawan, dan mengantisipasi adanya peluang kenaikan posisi atau pengembangan karier bagi karyawan. Proses dari perencanaan pengembangan karier bagi karyawan tentunya menimbang antara kepentingan karyawan dengan keperluan dan peluang karier yang ada di perusahaan (Wibowo, 2022). Dimana kepentingan dan kinerja karyawan bisa menjadi tolak ukur akan adanya peluang pengembangan karier kedepannya.

Menurut Ivancevich (2010 dalam Wibowo, 2022: 93) Karier ialah serangkaian dari pengalaman pekerjaan seperti posisi dalam pekerjaan, tugas yang dibebankan, keputusan yang diambil, dan interpretasi subjektif terkait kejadian pekerjaan, dan aktivitas selama dalam masa pekerjaan. Karier seseorang pastinya lewat beberapa urutan pekerjaan untuk bisa mencapai tujuan dari individu itu dalam pengembangan

kariernya. Pengembangan karier ialah sebuah tangga dimana berbagai tahapan dilalui untuk bisa memberikan posisi yang lebih bertanggung jawab dan lebih tinggi bagi pekerja yang berbakat (Wibowo, 2022). Selain itu menurut Nawawi (2005 dalam Balbed dan Sintaasih, 2019: 4679) pengembangan karier ialah sebuah dorongan untuk bisa maju dalam melakukan pekerjaannya di lingkungan kerja itu. Maka dari itu bisa disimpulkan jika pengembangan karier ialah sebuah motivasi untuk karyawan bisa lewat berbagai tahapan posisi dan hasil utama dari pengembangan karier peserta ialah untuk bisa memperoleh posisi tertentu yang diinginkan oleh peserta.

Menurut informasi yang dikeluarkan oleh Marriott International, program Voyage ialah suatu program dari Marriott International terkait manajemen training yang berkembang di tahun 2012 (Kanner, 2023). Dimana manajemen ialah ilmu dan seni untuk mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan lainnya secara efektif dan efisien guna bisa mencapai tujuan tertentu (Hasibuan, 2021). Menurut Simamora (1997 dalam Hartatik, 2014: 87) pelatihan (*training*) ialah proses pembelajaran dimana untuk memperoleh dan melibatkan keahlian, konsep, peraturan, dan sikap untuk bisa meningkatkan kualitas tenaga kerja. Program *training* ini juga harus bisa efektif agar dapat di evaluasi dari aspek *reaction*, *learning*, *behaviors*, *organizational result*, dan *cost affectivity* (Hartatik, 2014). Maka dari itu bisa disimpulkan jika Manajemen *Training* ialah sebuah program dimana peserta akan lewat serangkaian proses pembelajaran di dunia kerja secara efektif dan efisien guna bisa mencapai tujuan tertentu salah satunya ialah pengembangan karier peserta.

Program *management trainee* memang sudah banyak diterapkan di berbagai perusahaan. Program ini menjadi suatu program yang berbeda bahkan dari proses rekrutmen peserta. Rekrutmen ialah proses dimana mencari, menemukan, dan menarik pelamar kerja guna bisa menjadi pegawai di organisasi tertentu dengan motivasi, kapabilitas, keahlian, dan pengetahuan yang diperlukan guna menutupi kekurangan dalam perencanaan kepegawaian (Sulistiyani & Rosidah, 2009 dalam Sunyoto, 2015: 94). Menurut Handoko (1995 dalam Sunyoto, 2015: 112) proses perekrutan dimulai dari penerimaan pendahuluan, tes penerimaan, wawancara, pemeriksaan latar belakang, evaluasi medis, wawancara oleh manajer, dan keputusan penerimaan. Namun untuk *management training* terdapat suatu proses dimana adanya wawancara final bersama dengan *executive level* hingga ke GM untuk lebih berdiskusi akan *leadership* dan tujuan peserta akan mengikuti program *management training* (Ikhsan, 2019). Tentunya syarat utama yang harus diperhatikan yakni dimana calon peserta ialah *fresh graduate* agar mereka bisa sampai pada level *supervisor* maupun manajerial dalam waktu yang singkat (Erlangga & Kartika, 2023). Maka dari itu proses rekrutmen ini berfokus untuk mencari calon peserta terbaik untuk mengikuti program *management training*.

Program Voyage memudahkan calon pekerja yang baru lulus kuliah untuk bisa memulai karier mereka. Program ini sudah dibuka untuk properti Marriott International di 50 negara di seluruh dunia (Kanner, 2023). Peserta biasanya akan mengikuti program ini selama rentang 12-18 bulan. Program ini bukan program pelatihan biasa dimana peserta akan menjadi *trainee*, namun program ini menuntut peserta untuk bisa seperti level manajer dan bisa melakukan supervisi semua pekerjaan sehari-hari (Kanner, 2023). Maka dari itu dengan waktu program yang

hanya 12-18 bulan, peserta diharapkan bisa belajar semua hal yang ada di departemennya dan peserta akan melakukan sesi penilaian bersama manajer dan level eksekutif. Peserta juga akan dituntut untuk bisa terus berkembang dan melanjutkan kariernya sesudah menyelesaikan program Voyage ini.

Walaupun program ini sudah terbuka di properti Marriott International di 50 negara di seluruh dunia, namun peluang yang ada masih tergolong sedikit. Pada tahun akademi 2022/2023, Marriott Careers sudah mencatat jika lebih dari 6.700 peserta yang berminat dan mendaftar pada program ini namun kurang lebih hanya 600 peserta yang diterima di program Voyage ini (Kanner, 2023). Maka dari itu program ini menjadi salah satu awal karier yang bagus bagi peserta apabila ingin mengembangkan kariernya di dunia *hospitality*. Dengan berbagai *benefit* dan juga tujuannya yang didapatkan seperti gaji yang setara dengan karyawan, peluang besar di Marriott Careers, dan juga *benefit* lainnya yang didapatkan oleh karyawan menjadikan program ini sangat diminati oleh calon peserta untuk memulai karier mereka. Tentunya Marriott International akan sangat terbuka untuk merekrut peserta yang sudah menyelesaikan programnya dengan tawaran jabatan yang lebih tinggi, minimal pada level *supervisor*. Salah satu properti Marriott International di Indonesia yang menyelenggarakan Program Voyage ialah The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place.

The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place ialah properti Ritz-Carlton ke-dua di Indonesia. Terletak di jantung kota yakni daerah *Sudirman Central Business District* (SCBD) menjadikan hotel bintang 5 ini mudah untuk diakses dari berbagai arah. Properti ini mengusung hotel dan *residence* secara bersama, dengan total kamar hotel di 62 kamar dan *residence* di 136 kamar. Menjadi salah satu *brand*

luxury dari Marriott International menjadikan The Ritz-Carlton salah satu hotel incaran pelamar kerja untuk bisa memulai karier mereka.

Dalam penerapannya peluang program ini untuk di The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place lebih besar untuk di departemen operasional daripada *back office* sebab hal ini memudahkan mereka untuk bisa mencari peluang kerja untuk mengembangkan kariernya yang lebih banyak dan lebih menjanjikan sesudah mereka menyelesaikan program ini. Selama program ini sudah dilaksanakan oleh Marriott International dari tahun 2012, untuk implementasi di The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place baru dilaksanakan pada tahun 2018. Berikut tabel data peserta program Voyage di The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place :

TABEL 1
PESERTA PROGRAM VOYAGE DI RCPP

No	Nama Peserta	Tahun Mengikuti Program	Departemen Voyage	Posisi Saat Ini
1.	Pub***a M.	2018	<i>HR Voyage</i>	<i>HR Executive</i>
2.	Va***sa W.	2022	<i>Room Voyage</i>	Melanjutkan Studi S2
3.	Az***ra M.	2023	<i>F&B Voyage</i>	<i>F&B Voyage</i>

Sumber : Data Hasil Olahan, 2024

Selama mengikuti program ini peserta akan lewat *performance evaluation* atau penilaian kinerja. Menurut Soeprihanto (1988 dalam Siregar dan Suryalena, 2017: 3) penilaian kinerja ialah *sistem* yang dipakai guna menilai dan mengevaluasi apakah karyawan itu sudah melaksanakan pekerjaannya secara holistik. Di samping itu penilaian kerja ialah aktivitas manajer untuk mengevaluasi karyawan baik dari perilaku, kinerja, maupun prestasi karyawan untuk bisa menentukan kebijakan selanjutnya yang lebih baik (Hasibuan, 2021). *Performance evaluation* ini juga

akan dilalui oleh semua karyawan, namun dengan standar yang sama peserta akan bisa memperoleh hasil yang lebih menjanjikan dari program ini dalam pengembangan kariernya. Dalam penilaian kinerja juga dinilai akan rasio hasil kerja secara nyata dari karyawan apakah sudah relevan dengan standar yang ada.

Performance evaluation yang dilaksanakan oleh peserta Program Voyage sama dengan *performance evaluation* yang dilalui oleh karyawan tetap di The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place. *Performance evaluation* ini memudahkan *leader* di departemennya untuk membuat rencana yang lebih baik dan relevan dengan peserta agar terus berkembang dan mencapai tujuan mereka pada akhir program ini. Dalam implementasi kerjanya peserta juga dituntut untuk bisa melaksanakan pekerjaan *leader* mereka agar bisa langsung mengimplementasikan nantinya apabila mereka sudah lulus dari program ini. Seperti yang diungkapkan oleh Dale Yoder dalam Hasibuan (2021) jika penilaian kerja ini bisa dipakai guna mengidentifikasi apakah karyawan itu bisa dipromosikan atau tidak. Maka dari itu penilaian kerja ini menjadi salah satu *track record* peserta apakah mereka sudah mumpuni dalam program ini atau masih membutuhkan banyak pembelajaran agar relevan standar yang ada.

Dengan *performance evaluation* ini juga apabila dibandingkan dari peserta program Voyage dengan karyawan biasa mereka akan lebih cepat untuk bisa mengembangkan karier mereka ke jenjang yang lebih tinggi. Dimana peserta bisa hanya dalam waktu 18 bulan, namun untuk karyawan biasa mereka belum tentu untuk bisa naik ke jenjang karier selanjutnya dalam kurun waktu 18 bulan. Hasil dari penilaian kerja ini harus selalu dipantau dan dikembangkan agar peserta bisa lebih berkembang. relevan dengan penilaian kerja dan standar yang ada dimana poin penilaian kerja antara peserta dan karyawan sama, peserta program Voyage

dianggap sebagai *staff* tetap dan diberikan tanggung jawab untuk bisa sama seperti di posisi *supervisor* atau *manager* mereka. Dengan cara itu diharapkan mereka bisa lebih cepat untuk menuju tujuannya dan lebih luwes dalam implementasinya. Bahkan tidak jarang mereka juga diberikan tanggung jawab untuk memberikan *training* pada *trainee* atau karyawan baru di departemen mereka. Peserta program Voyage juga tidak jarang diberikan tanggung jawab akan mengikuti *meeting* Bersama *top level management* untuk bisa memberikan *update* terkait *progress* mereka dan masukan atau saran terkait pekerjaan di departemen mereka maupun untuk pribadi dalam melaksanakan program itu.

Dengan adanya program Voyage ini bisa memudahkan para *fresh graduate* untuk bisa mengembangkan karier mereka dengan cepat. Maka dari itu, judul yang akan diangkat penulis untuk Proyek Akhir ini ialah “PENERAPAN *MANAGEMENT TRAINEE DALAM PROGRAM VOYAGE DI THE RITZ-CARLTON JAKARTA, PACIFIC PLACE*”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan penjelasan penulis pada latar belakang maka rumusan masalahnya, yakni:

1. Bagaimana perencanaan program Voyage di The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place ?
2. Bagaimana penerapan program Voyage di The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place ?
3. Bagaimana evaluasi program Voyage di The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place terhadap pengembangan karier peserta ?

C. Tujuan Penelitian

Dari penelitian ini penulis mempunyai tujuan, yakni:

1. Meneliti dan menganalisis perencanaan program Voyage di The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place.
2. Meneliti dan menganalisis penerapan program Voyage di The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place.
3. Meneliti dan menganalisis evaluasi program Voyage di The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place.

D. Batas Penelitian

Batasan penelitian ini berfokus pada penerapan program Voyage yang berfokus untuk meneliti akan perencanaan, penerapan, dan evaluasi program Voyage di The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place.

E. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini penulis berharap mendapat manfaat yakni :

1. Secara teori : Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat pada penulis untuk bisa lebih memahami, menambah pengetahuan, dan memberikan pengalaman untuk meneliti terkait program Voyage di Marriott International terfokus pada properti The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place serta bagaimana pelaksanaan, pengaruh, dan tujuan yang ada pada penulis lainnya.
2. Secara praktik : Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang positif untuk menambah informasi akan program Voyage di The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place dan bisa menjadi

bahan evaluasi lebih lanjut bagi peserta maupun perusahaan untuk bisa mencapai tujuan yang sudah dibuat.