

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia memiliki potensi yang sangat besar dalam sektor pariwisata, yang terlihat dari kemajuan signifikan dan perkembangan cepat dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini tercermin dari semakin meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan, baik domestik maupun mancanegara, ke berbagai destinasi wisata unggulan. Berdasarkan data dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, pencapaian yang diraih pada 17 Agustus 2023 bertepatan dengan Hari Ulang Tahun ke-78 Republik Indonesia menjadi simbol keberhasilan sektor pariwisata dalam meraih pengakuan global. Pemerintah menetapkan pariwisata sebagai sektor prioritas yang memiliki kontribusi penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional.

Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian juga menyatakan komitmennya dalam mendorong peningkatan investasi dan pengembangan sektor pariwisata, termasuk melalui penguatan Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) yang difokuskan pada pariwisata. Pemerintah menyadari bahwa sektor ini memiliki peran vital sebagai penggerak ekonomi nasional, yang tidak hanya berkontribusi dalam menciptakan lapangan pekerjaan, tetapi juga dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta memperkuat posisi daya saing Indonesia di tingkat global. Untuk menunjang pertumbuhan ini, berbagai bentuk usaha pariwisata terus dikembangkan seperti jasa transportasi wisata, kuliner, pemandu wisata, jasa

penukaran uang, fotografi, kawasan wisata, hingga penyediaan akomodasi atau hotel sebagai bagian integral dari industri ini. Perkembangan pariwisata yang pesat tentu memberikan dampak positif secara langsung terhadap sektor perhotelan sebagai salah satu penopang utama dalam layanan pariwisata. (Kemenparekraf/Baparekraf RI, 2023) (Haryo Limanseto, 2024)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), hotel merupakan suatu bangunan dengan sejumlah kamar yang disewakan untuk tempat bermalam, dilengkapi dengan fasilitas makan dan minum, serta layanan lain yang disediakan bagi para pelancong atau tamu dalam perjalanan. Hotel merupakan bentuk akomodasi komersial yang memberikan layanan penginapan secara profesional kepada masyarakat umum.

Industri perhotelan di Indonesia mulai dikenal sejak akhir abad ke-17, dan mengalami perkembangan signifikan seiring dengan meningkatnya sektor pariwisata. Tonggak awal perkembangan hotel secara modern di Indonesia ditandai dengan berdirinya Hotel Indonesia di Jakarta pada tahun 1962. Selanjutnya, sektor pariwisata nasional mengalami kemajuan yang cukup pesat, khususnya setelah pemerintah mulai menaruh perhatian serius terhadap potensi wisata Bali, yang ditunjukkan melalui pembangunan Hotel Bali Beach pada tahun 1963.

Kemajuan pariwisata tidak hanya terjadi di Bali, tetapi juga meluas ke daerah lain seperti Malang di Jawa Timur, yang dikenal memiliki sejumlah objek wisata potensial. Hal ini turut mendorong pembangunan berbagai fasilitas hotel sebagai penunjang pertumbuhan sektor pariwisata. Perkembangan serupa juga terlihat di sejumlah kota besar lainnya seperti Surabaya dan Bandung yang terus

meningkatkan infrastruktur perhotelannya sebagai bagian dari ekosistem pariwisata nasional. (Nirwana, 2024)

Salah satu hotel yang menjadi bagian dari perkembangan industri perhotelan di Kota Bandung adalah InterContinental Bandung Dago Pakar. Hotel ini mulai beroperasi sejak tanggal 31 Juli 2015 dalam status pre-opening. Dengan total bangunan setinggi 18 lantai, hotel ini memiliki 206 kamar serta 19 unit vila eksklusif yang menyuguhkan pemandangan menawan Kota Bandung dari ketinggian. InterContinental Bandung Dago Pakar terletak di kawasan perbukitan Dago, tepatnya di area Dago Pakar Resort, dan dilengkapi dengan fasilitas lapangan golf yang dapat digunakan oleh para tamu sebagai sarana rekreasi.

Lokasinya yang strategis membuat hotel ini dapat dijangkau dalam waktu sekitar 45 menit dari pusat Kota Bandung. Hotel ini juga berdekatan dengan berbagai destinasi wisata populer seperti Taman Hutan Raya Djuanda (Tahura), Tebing Keraton, Gedung Sate, kawasan Lembang, dan berbagai tempat wisata lainnya. Saat ini, InterContinental Bandung Dago Pakar termasuk dalam kategori hotel berbintang lima, dan dikenal luas berkat daya tarik utama berupa panorama Bandung city view yang menjadi magnet tersendiri bagi para wisatawan.

Berdasarkan ulasan dari situs *Online Travel Agent* seperti Tripadvisor, hotel ini memperoleh penilaian yang sangat baik terutama dalam hal pelayanan kepada tamu. Reputasi positif tersebut membuat InterContinental Bandung Dago Pakar semakin dikenal dan menjadi pilihan favorit bagi banyak wisatawan yang ingin menikmati pengalaman menginap dengan pemandangan kota yang menawan dan layanan yang berkualitas.

InterContinental Bandung Dago Pakar memiliki beberapa *outlet* yang di mana *outlet-outlet* tersebut yang biasa dikunjungi oleh para tamu atau wisatawan di antara nya Damai Restaurant, Tian Jing Lou, Swimming Pool & Putting Green, Club InterContinental, Grand Ballroom, Wedding Hall, The Diamond, dan Meeting Rooms. Dengan ada nya *outlet-outlet* tersebut tentunya Hotel InterContinental Bandung Dago Pakar juga memiliki beberapa departemen yang membantu berjalannya di setiap operasional hotel, departemen tersebut dibagi menjadi 2 yaitu di bagian *Back Office* dan Operasional, di bagian *Back Office* terdiri dari *Human Resources Development*, *Finance*, dan *Sales & Marketing*, Untuk di bagian Operasional terdiri dari *Front Office*, *Food & Beverages Service*, *Housekeeping*, *IT*, *Pastry*, dan *Kitchen*.

Seluruh departemen yang ada di Hotel InterContinental Bandung Dago Pakar tentunya dibutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) atau staf yang mencukupi, maka dari itu di perlukannya pengawasan dan pengelolaan secara teratur, salah satu departemen yang bertugas untuk mengawasi dan mengelola seluruh SDM atau staf yang ada di Hotel adalah departemen *Human Resources Development*. *Human Resource Development* merupakan salah satu departemen di hotel yang memiliki beberapa bagian dan tugas dari masing-masing bagian tersebut, salah satunya adalah *Learning & Development*. Bagian tersebut bertugas untuk mengembangkan program pelatihan dengan menjalankan program pelatihan yang efektif untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan karyawan hotel di setiap departemen, selain meningkatkan kemampuan dan pengetahuan karyawan *Learning & Development* juga bertugas untuk memberikan pelatihan kepada para *trainee* yang

berasal dari berbagai lembaga pendidikan seperti Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) dan Universitas Sederajat. (IHG, 2018) (Tripadvisor, 2025)

Dalam industri perhotelan sudah banyak hotel yang membuka program *trainee* bagi Siswa Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) dan Mahasiswa Universitas Sederajat, program *trainee* ini bertujuan untuk memberikan pengalaman kerja nyata dan pelatihan kepada siswa dan mahasiswa sehingga mereka dapat memperoleh kemampuan dan pengetahuan yang dibutuhkan dalam industri perhotelan dan mereka dapat membantu operasional hotel dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu hotel yang berkunjung.

Oleh karena itu Hotel InterContinental Bandung Dago Pakar perlu memastikan bahwa setiap *trainee* harus memiliki kualitas yang baik, kompeten, dan terampil. *Trainee* yang memiliki kualitas yang baik akan meningkatkan kepuasan terhadap tamu yang berkunjung dan juga akan berdampak baik terhadap kinerja operasional hotel, dengan begitu Hotel InterContinental Bandung Dago Pakar harus merancang, mengembangkan, dan melaksanakan program pelatihan untuk meningkatkan kualitas, keterampilan, dan pengetahuan *trainee*. Hotel InterContinental Bandung Dago Pakar memiliki *trainee* yang cukup banyak, maka dari itu Hotel InterContinental Bandung Dago Pakar perlu memastikan dalam merancang, mengembangkan, dan melaksanakan program pelatihan bagi *trainee* agar para *trainee* memiliki kualitas yang cukup baik dan pengetahuan yang baik mengenai di industri perhotelan. Selain itu juga agar dapat menciptakan Sumber Daya Manusia yang berkualitas di masa yang akan datang, dengan begitu program pelatihan sangatlah penting bagi para *trainee* calon Sumber Daya Manusia yang

berkualitas di masa yang akan datang khususnya di bidang *hospitality*.

Berdasarkan data yang ada berikut data jumlah *trainee* di Hotel InterContinental Bandung Dago Pakar pada tahun 2023 s.d 2025:

TABEL 1
JUMLAH TRAINEE

NO	TAHUN	JUMLAH TRAINEE
1	2023	125
2	2024	151
3	2025	73

Sumber : InterContinental Bandung Dago Pakar, 2025

Yang dapat dilihat dari data diatas bahwa jumlah *trainee* disetiap tahunnya berbeda-beda, pada periode saat ini ditahun 2025 jumlah *trainee* yang ada di Hotel InterContinental Bandung Dago Pakar adalah 73, jika dibandingkan dengan 2 tahun kebelakang periode saat ini cukup sedikit karena periode saat ini lembaga-lembaga pendidikan sedang tidak banyak membuka program Praktik Kerja Nyata (PKN), dan biasanya bertambah banyak saat diperiode pertengahan tahun seperti pada periode Juli s.d Januari mulailah bertambah jumlah *trainee* di Hotel InterContinental Bandung Dago Pakar. Dengan jumlah *trainee* yang cukup banyak terutama di tahun 2024 maka dari itu Hotel InterContinental Bandung Dago Pakar perlu mengadakan program pelatihan yang terjadwal dan terencana untuk para *trainee*, agar seluruh *trainee* dapat terkelola dengan baik dan turut memberikan kontribusi nyata terhadap dunia pendidikan/masyarakat sehingga secara tidak langsung dapat meningkatkan reputasi hotel di masyarakat maupun di institusi pendidikan, dengan begitu program

pelatihan ini sangatlah penting khususnya bagi para *trainee*, agar seluruh *trainee* di Hotel InterContinental Bandung Dago Pakar akan memiliki standar kerja yang berkualitas dan siap untuk terjun langsung di dunia kerja ataupun di industri .

Menurut Hartono dan Siagian, (2020) pelatihan merupakan salah satu cara untuk mengembangkan keterampilan, kemudian akan diberikan masukan dengan cara yang baik agar tercapainya tujuan yang diharapkan perusahaan secara baik juga. Menurut Mangkunegara, (2020) dalam melakukan pelatihan ada beberapa indikator-indikator pelatihan diantaranya adalah

1. Tujuan dan Sasaran pelatihan harus jelas dan dapat diukur.
2. Para pelatih (*trainers*) harus yang memiliki kualifikasi yang memadai.
3. Materi latihan harus disesuaikan dengan tujuan yang hendak dicapai.
4. Metode pelatihan harus sesuai dengan tingkat kemampuan dan departemen.
5. Evaluasi pelatihan harus dilakukan secara sistematis.

Indikator-indikator tersebut merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh Hotel InterContinental Bandung Dago Pakar dengan dibukanya program *trainee* bagi Siswa Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) dan Mahasiswa Universitas Sederajat.

Hotel InterContinental Bandung Dago Pakar membuka program *trainee* sejak dari tahun 2018, yang diharapkan dengan dibukanya program *trainee* ini dapat membantu operasional yang ada di hotel. Dalam pembukaan program *trainee* tentunya meliputi dengan adanya pelatihan yang diberikan, pelatihan yang sudah diberikan di Hotel InterContinental Bandung Dago Pakar adalah *Departmental*

Training pelatihan tersebut merupakan pelatihan yang diberikan dari setiap masing-masing departemen diantaranya departemen *Front Office*, *Food & Beverages Service*, *Housekeeping*, dan *Pastry* kepada para *trainee* yang sesuai dengan tujuan dan sasaran yang sudah ditetapkan, seperti contoh di departemen *Food & Beverages Service* mengadakan pelatihan mengenai “*How to Serve Chinese Tea*”. Setelah diberikan pelatihan tentu akan adanya evaluasi untuk mengetahui dan mengukur seberapa paham para *trainee* terhadap pelatihan yang diberikan oleh setiap departemen seperti diadakan *quiz* pertanyaan seputar pelatihan yang sudah diberikan. Berdasarkan fenomena yang diamati penulis selama melaksanakan *On The Job Training* menunjukkan bahwa pelaksanaan *Departmental Training* di Hotel InterContinental Bandung Dago Pakar belum merata di semua departemen yang mempunyai program pelatihan tersebut, hal ini mendorong penulis untuk meneliti tingkat efektivitas pelatihan tersebut dalam membentuk kompetensi *trainee* sesuai kebutuhan industri perhotelan.

Hotel sebagai bagian dari industri jasa memiliki tanggung jawab untuk tidak hanya memberikan pelayanan prima kepada tamu, tetapi juga memastikan bahwa sumber daya manusianya, termasuk *trainee*, dibekali dengan kompetensi yang sesuai dan dibutuhkan. Dalam konteks pelatihan kerja (*on-the-job training*), *trainee* merupakan calon tenaga kerja yang sedang dalam proses pembelajaran dan adaptasi terhadap dunia kerja nyata. Sebagai tempat pelatihan, hotel wajib menyediakan program pelatihan yang tidak hanya formal, tetapi juga efektif, relevan, dan sesuai dengan kebutuhan kerja di industri perhotelan. Program pelatihan ini bertujuan untuk menjembatani antara teori yang diperoleh di perkuliahan dan sekolah dengan industri.

Kompetensi yang diberikan oleh hotel harus mencakup aspek pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skills*), dan sikap (*attitude*) yang menjadi standar profesional dalam operasional hotel. Dengan memberikan pelatihan yang tepat, hotel tidak hanya membantu pengembangan *trainee*, tetapi juga berkontribusi terhadap penciptaan tenaga kerja yang siap pakai dan mampu bersaing di dunia industri. Hal ini selaras dengan prinsip pengembangan sumber daya manusia dalam sektor jasa, di mana investasi terhadap pelatihan menjadi bagian dari tanggung jawab sosial dan profesional institusi tempat kerja, termasuk hotel.

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat mengetahui efektivitas program pelatihan yang diberikan *Departmental Training* bagi *trainee* di Hotel InterContinental Bandung Dago Pakar, berdasarkan pada latar belakang bahwa program pelatihan bagi *trainee* sangatlah penting, dengan begitu Hotel InterContinental Bandung Dago Pakar perlu mengelola dan merancang program pelatihan dengan efektif agar seluruh *trainee* di Hotel InterContinental Bandung Dago Pakar memiliki standar kerja yang baik, membantu berjalannya operasional hotel, memiliki pengalaman kerja nyata dan pengetahuan di bidang perhotelan.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah Tujuan dan Sasaran Pelatihan bagi *trainee* di Hotel InterContinental Bandung Dago Pakar sudah Efektif?
2. Apakah Kualifikasi dan Kompetensi Pelatih dalam pelatihan bagi *trainee* di Hotel InterContinental Bandung Dago Pakar tergolong Efektif?
3. Apakah Materi Pelatihan yang diberikan kepada *trainee* di Hotel InterContinental Bandung Dago Pakar sudah Efektif?
4. Apakah Metode Pelatihan yang digunakan dalam pelatihan bagi *trainee* di Hotel InterContinental Bandung Dago Pakar Efektif?
5. Apakah Evaluasi Pelatihan yang dilakukan telah Efektif dalam mengukur pencapaian pelatihan bagi *trainee* di Hotel InterContinental Bandung Dago Pakar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah maka tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Efektivitas Pelatihan Bagi *Trainee* Di Hotel InterContinental Bandung Dago Pakar dari 5 aspek yaitu : Tujuan dan Sasaran Pelatihan, Kualifikasi dan Kompetensi Pelatih, Materi Pelatihan, Metode Pelatihan, dan Evaluasi Pelatihan.

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian ilmu manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya yang berfokus pada efektivitas pelatihan di sektor perhotelan. Penelitian ini tidak hanya memperkaya literatur akademik dalam bidang *hospitality training*, tetapi juga dapat menjadi masukan praktis bagi Hotel InterContinental Bandung Dago Pakar dalam merancang pelatihan yang lebih terstruktur, terarah, dan sesuai dengan kebutuhan *trainee*.

Selain itu, melalui proses penelitian ini, penulis memperoleh kesempatan untuk mengasah kemampuan dalam menganalisis persoalan secara ilmiah, mengumpulkan dan mengolah data secara sistematis, serta merancang instrumen penelitian yang sesuai dengan pendekatan kuantitatif. Harapannya, keterampilan yang diperoleh ini dapat menjadi bekal yang berharga untuk pengembangan diri di dunia akademik maupun profesional ke depannya.