

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiawan et al. (2023) mengungkapkan bahwa pariwisata merupakan sebuah peristiwa yang melibatkan beragam kegiatan individu yang dilakukan di luar kediaman, salah satunya termasuk perpindahan fisik dari satu lokasi ke lokasi lain demi mencapai tujuan tertentu, dimana tujuan tersebut diantaranya untuk rekreasi, pendidikan, bisnis, interaksi budaya, atau eksplorasi alam. Pariwisata mencakup semua aspek mobilitas dan pengalaman wisatawan dalam melakukan perjalanan, perjalanan tersebut merujuk kepada pergerakan fisik yang meliputi perjalanan antar kota, negara, atau benua. Wisatawan melakukan perjalanan untuk mengunjungi tempat yang diminati, tempat tersebut biasanya merupakan tempat wisata alam, situs sejarah, museum, taman, pusat perbelanjaan, atau area budaya. Pariwisata adalah aktivitas bepergian jangka pendek yang dilakukan individu atau kelompok ketika meninggalkan domisili mereka menuju lokasi lain untuk sementara waktu yang melibatkan beberapa elemen pendukung diantaranya adalah transportasi, akomodasi, konsumsi makanan dan minuman, dan partisipasi dalam aktivitas budaya, alam, dan hiburan untuk mencapai kepuasan wisata.

Indonesia dengan segala keindahan alam dan kekayaan budaya dan tradisinya mampu meningkatkan minat pengunjung untuk mengeksplorasi lebih banyak tentang Indonesia. Oleh karena itu, pariwisata Indonesia memiliki potensi yang besar untuk berkembang. Sektor pariwisata tumbuh di berbagai wilayah Indonesia salah satunya di Kota Bandung. Kota Bandung adalah destinasi penting yang muncul dalam peta pariwisata nasional sebagai pusat perkotaan dengan pertumbuhan ekonomi paling cepat di Indonesia. Bandung memperhatikan wisatawan domestik dan internasional berdasarkan variasi budaya, aset lingkungan alam, dan infrastruktur terkini (Hol et al., 2024). Hal ini berdampak pada pertumbuhan industri perhotelan di Kota Bandung yang merupakan salah satu komponen pariwisata di kota tersebut.

Hananto (2023) mengungkapkan bahwa sektor komoditas dan layanan dengan laju pertumbuhan tertinggi yaitu sektor perhotelan dan pariwisata. Kedua sektor ini berhubungan dan saling bergantung secara signifikan, bahkan bisa dikatakan bahwa sektor perhotelan adalah fondasi utama dari sektor pariwisata. Hotel adalah sebuah usaha yang menawarkan layanan atau menyewakan tempat sebagai akomodasi, di mana berbagai jenis pelayanan dan fasilitas disediakan untuk para tamu. Hotel merupakan bangunan yang terdiri dari sejumlah kamar sewa dan merupakan entitas bisnis yang tidak hanya memberikan layanan akomodasi tetapi juga makanan, minuman, serta layanan lain untuk masyarakat umum. Tujuan utama sektor perhotelan adalah untuk menawarkan pengalaman bermalam yang tenang, aman, dan memuaskan bagi setiap pengunjung, baik itu

untuk bisnis, liburan, atau acara tertentu. Industri perhotelan dan pariwisata saling terkait erat, di mana perkembangan salah satunya akan berdampak positif terhadap yang lain. Hubungan antara pariwisata dan industri perhotelan juga terlihat dari bagaimana keduanya saling mendukung dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi tamu. Terciptanya pengalaman yang memuaskan bagi tamu tidak lepas dari peran manusia dalam industri perhotelan sebagai pemberi layanan. Kualitas pelayanan yang baik pada akhirnya membuat tamu merasa puas dan menentukan keberlangsungan bisnis dalam industri perhotelan. Manusia sebagai pemberi layanan harus mampu memberikan kualitas pelayanan terbaik yang didukung dengan pengetahuan dan keterampilan (Putra et al., 2023).

Hastuti & Dewi (2019) menjelaskan bahwa investasi modal manusia atau *human capital investment* dalam pengetahuan dan keterampilan bisa dilakukan untuk mengembangkan sumber daya manusia (SDM). Investasi modal manusia bertujuan untuk memperbaiki kualitas SDM dalam hal pengetahuan, keahlian, dan kompetensi demi menawarkan pelayanan terbaik kepada tamu. Dalam kerangka investasi modal manusia, individu merupakan aset yang sangat berharga. Ini karena individu merupakan faktor paling penting dalam memberikan pelayanan yang senantiasa berkembang dan menyesuaikan diri dengan dinamika zaman untuk memenuhi kebutuhan tamu. SDM dapat berperan sebagai pendukung atau faktor kunci untuk meningkatkan kualitas layanan pada sektor perhotelan. Aspek

ini diperoleh dari investasi dalam pendidikan, pelatihan, pengalaman, kompetensi, dan kreativitas.

Human capital investment menjadi fondasi utama dalam kerangka manajemen sumber daya manusia (MSDM) yaitu untuk mengembangkan karyawan. MSDM hotel InterContinental Bandung menjalankan fungsi tersebut dengan melakukan investasi modal manusia salah satunya melalui pelatihan untuk meningkatkan kualitas SDM nya. Pelatihan adalah salah satu cara untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam sebuah organisasi. Melalui pelatihan, karyawan dapat mengembangkan diri mereka, sehingga kinerja mereka pun meningkat. Perusahaan memperoleh banyak manfaat dari hasil kerja karyawan yang telah terlatih. Oleh sebab itu, setiap perusahaan sangat memperhatikan aspek ini. Pengetahuan yang didapatkan oleh karyawan melalui pelatihan tidak hanya membantu mereka mencapai tujuan, tetapi juga memotivasi mereka untuk menghadapi tantangan pekerjaan di masa depan (Mondal et al., 2024).

Permatasari & Hardiyan (2018) mengungkapkan bahwa kemajuan *pesat* di bidang teknologi informasi menciptakan budaya baru di antara orang-orang di seluruh dunia. Integrasi teknologi informasi dalam bisnis memberikan pengaruh yang signifikan. Kecanggihan teknologi informasi memungkinkan sistem manajemen pengetahuan di perusahaan untuk digunakan dengan cara efisien, efektif, dan berkelanjutan. Hotel InterContinental Bandung memanfaatkan

perkembangan teknologi informasi untuk menunjang pelaksanaan pelatihan melalui penerapan *e-learning*.

E-learning memberi kenyamanan dalam menentukan kapan dan dimana mereka belajar, sehingga peserta pelatihan dapat mengakses dan mempelajari materi kapanpun dan dimanapun, serta mengulang materi dengan kualitas yang sama (Ajiatmojo, 2021). Menurut Supuwiningsih (2021) *e-learning* merujuk pada pemanfaatan teknologi komputer serta jaringan dalam konteks penerapan metode pembelajaran yang kreatif, ini bertujuan guna memperluas akses bagi peserta pelatihan dalam mendapatkan pengetahuan. Dalam hal ini hotel InterContinental Bandung menerapkan sistem *e-learning* melalui penggunaan *mobile learning* dengan aplikasi *Atiom*.

Atiom adalah aplikasi yang dirancang untuk meningkatkan kinerja tim melalui perubahan perilaku yang didukung oleh teknologi AI (*Artificial Intelligence*). Aplikasi ini menyediakan pelatihan interaktif singkat, seperti video, kuis, dan tutor AI, yang membantu karyawan meningkatkan keterampilan mereka dalam melayani pelanggan dengan percaya diri. Selain itu, *atiom* menawarkan fitur-fitur seperti misi harian, survei umpan balik, dan gamifikasi (<https://www.atiom.app/>, 2024). Aplikasi *atiom* digunakan oleh MSDM hotel InterContinental Bandung sebagai salah satu media pelatihan digital. Dalam aplikasi ini terdapat modul-modul pelatihan dan kuis-kuis yang bisa diikuti seluruh karyawan di hotel InterContinental Bandung.

TABEL 1
JUMLAH KARYAWAN HOTEL INTERCONTINENTAL BANDUNG

No.	Departemen	Jumlah Karyawan
1	Administrative & General	5 orang
2	Engineering	13 orang
3	Finance	13 orang
4	FB Kitchen	34 orang
5	FB Service	27 orang
6	Human Resource	3 orang
7	Front Office	21 orang
8	Housekeeping	18 orang
9	Sales & Marketing	19 orang

Sumber : HRD Hotel InterContinental Bandung, 2025

Berdasarkan tabel diatas, total karyawan di hotel InterContinental Bandung sejumlah 153 orang. Hal ini berarti bahwa pengguna aplikasi *atiom* di hotel InterContinental Bandung memiliki jumlah yang sama dengan total karyawan karena setiap karyawan memiliki akses untuk menggunakan aplikasi *atiom*.

Front *office* (FO) merupakan salah satu bagian yang mengikuti pelatihan menggunakan aplikasi *atiom*. Yosep & Septemuryantoro (2023) mendefinisikan FO sebagai departemen yang sangat penting dalam hotel karena berperan dalam menciptakan pengalaman positif bagi tamu. Karyawan FO berinteraksi langsung dengan tamu dari saat mereka tiba hingga proses *check-out*, oleh karena itu mutu

interaksi dan layanan yang ditawarkan sangat mempengaruhi kesan serta kepuasan tamu. Departemen FO berfungsi sebagai representasi utama hotel, memberikan kesan pertama dan terakhir bagi para tamu. Oleh sebab itu, seluruh karyawan dalam departemen FO harus kompeten untuk memberikan pelayanan prima agar memberikan kesan yang baik bagi tamu. Karyawan yang kompeten akan berdampak baik pada hasil kerja yang dicapai.

Menurut Sedarmayanti (2018) kinerja merupakan keseluruhan hasil kerja karyawan yang dapat dibuktikan secara nyata dan terukur. Kasmir (2016) menyebutkan bahwa kinerja menjadi tolak ukur keberhasilan individu ketika menunaikan tugas dan kewajiban yang telah diamanatkan. Hal ini meliputi capaian hasil, standar mutu pekerjaan, pemanfaatan waktu secara efisien, serta etos kerja yang profesional. Dengan kinerja optimal, produktivitas dan efektivitas organisasi meningkat, sehingga berdampak positif.

Penelitian ini didasari dengan data dari wawancara yang dilakukan terhadap beberapa karyawan departemen FO hotel InterContinental Bandung. Dari hasil wawancara terdapat kesamaan pendapat yang mengatakan bahwa pelatihan digital menggunakan aplikasi *atiom* efektif dalam pelaksanaan *jobdesc* mereka karena memuat modul-modul pelatihan terkait dengan operasional kerja departemen FO dan kuis-kuis yang menguji pemahaman mereka pada setiap modul pelatihan, pengetahuan dari modul-modul pelatihan tersebut nantinya bisa diimplementasikan saat menjalankan operasional hotel. Selain data wawancara tersebut, berdasarkan hasil observasi penulis selama melakukan *job training* di

hotel InterContinental Bandung selama 6 bulan terlihat bahwa karyawan FO memiliki antusiasme yang tinggi dalam menggunakan aplikasi *atiom*, hal ini dibuktikan dengan hasil peringkat pada fitur *ranking* aplikasi *atiom* dimana pada 3 peringkat teratas seringkali ditempati oleh karyawan FO.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini akan dilakukan lebih lanjut dengan mengangkat judul **“EFEKTIVITAS PELATIHAN MENGGUNAKAN APLIKASI *ATIOM* TERHADAP KINERJA KARYAWAN *FRONT OFFICE DEPARTMENT* DI HOTEL INTERCONTINENTAL BANDUNG”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, berikut merupakan beberapa pertanyaan yang menjadi tolak ukur dalam melaksanakan penelitian ini :

1. Bagaimana implementasi aplikasi *atiom* sebagai media pelatihan digital di hotel InterContinental Bandung?
2. Bagaimana kinerja karyawan *front office department* di hotel InterContinental Bandung?
3. Bagaimana efektivitas pelatihan menggunakan aplikasi *atiom* terhadap kinerja karyawan *front office department* di hotel InterContinental Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana implementasi aplikasi *atiom* sebagai media pelatihan digital di hotel InterContinental Bandung.
2. Untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan *front office department* di hotel InterContinental Bandung.
3. Untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelatihan menggunakan aplikasi *atiom* terhadap kinerja karyawan *front office department* di hotel InterContinental Bandung.

D. Manfaat Penelitian

Penulis berharap dengan adanya penelitian ini akan memberikan manfaat diantaranya :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan pengetahuan kepada penulis tentang efektivitas pelatihan digital terhadap kinerja karyawan di hotel. Diharapkan penelitian ini juga dapat memberikan manfaat dan dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan dan informasi tambahan untuk hotel InterContinental Bandung tentang efektivitas pelatihan digital terhadap kinerja karyawan.