

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Bisnis penyedia akomodasi adalah bisnis yang selalu berkembang seiring dengan berjalannya waktu. Kebutuhan dan permintaan jasa akomodasi yang melonjak menimbulkan keinginan para pengusaha di seluruh dunia berbondong-bondong menciptakan usaha di bidang penyedia jasa akomodasi. Persaingan diantara para penyedia jasa akomodasi pun pastinya tidak dapat dihindarkan. Oleh karena itu, segala cara dalam penyediaan jasa akomodasi akan selalu dikembangkan demi melawan persaingan yang ketat diantara pengusaha penyedia – penyedia hotel ini, dan tentu saja dari segi teknologi. Perkembangan teknologi pada era global ini sangat dapat dimanfaatkan dalam menjalankan bisnis akomodasi demi keefektifan dalam bekerja dan inilah yang menjadi salah satu alasan dikembangkannya sistem-sistem di dalam bisnis penyedia akomodasi, atau yang sering disebut dengan bisnis perhotelan.

Hotel InterContinental merupakan salah satu bisnis penyedia akomodasi yang sudah ternama di dunia. Di Bandung sendiri, Hotel InterContinental merupakan salah satu Hotel bintang 5 yang paling populer. Dan tentu saja untuk menanggapi persaingan yang ketat dan perkembangan yang terus terjadi, *Human Resources Department* hotel tersebut harus juga dapat melakukan kinerja terbaiknya agar reputasi hotel bisa dipertahankan dan selalu mengarah kepada kesempurnaan seperti salah satu moto kerja hotel tersebut, yaitu “*Strive for Perfection*“. Karyawan, sebagai sumber daya manusia yang mengatur dan melaksanakan bisnis perhotelan merupakan “investasi” yang dimiliki hotel tersebut. Maka dari itu, agar karyawan dapat terus mengikuti perkembangan dan juga tetap menuruti standard perusahaan *InterContinental Hotel Group* atau disingkat *IHG*, *Human Resources Department* yang bertanggung jawab untuk melakukan pelatihan dan pengembangan karyawan demi kepentingan bisnis yang ada dalam organisasi/perusahaan tersebut. Seperti teori dari Mathis dan

Jackson (2006) SDM merupakan rancangan dari berbagai sistem formal yang berada di dalam sebuah organisasi dengan tujuan memastikan penggunaan keahlian manusia secara efektif serta efisien untuk mencapai tujuan organisasi/perusahaan sesuai dengan keinginan. Teori ini didukung oleh teori dari Simanjuntak (2005) yang menyebutkan bahwa pelatihan merupakan bagian dari serangkaian Investasi SDM (*Human Investment*) untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan kerja dan dengan demikian meningkatkan kinerja pegawai..

Menanggapi hal ini, InterContinental Bandung sebagai *brand* unggulan *chain hotel IHG* (InterContinental Hotel Group) dunia sudah dapat melaksanakan pelatihan dan pengembangan manusia dengan pemanfaatan teknologi, yaitu dengan metode *Online Training*. Pelatihan dengan media internet ini ditujukan kepada seluruh karyawan yang memiliki akun *Merlin* yang dibuatkan oleh departemen IT dari hotel yang nantinya terkoneksi satu sama lain dengan HRD hotel tersebut. *Merlin* sendiri merupakan *Learning Portal* bagi seluruh karyawan dari *chain hotel IHG*. Di dalam akun *Merlin* ini sendiri terdapat banyak jenis *Training* yang tersedia dan juga *planning* untuk pengembangan karir individual. Dan ketika seorang karyawan baru bekerja di Hotel InterContinental, ada beberapa Pelatihan-*Online* yang wajib dikerjakan dalam kurun waktu 14 hari oleh individu tersebut. Pelatihan wajib ini biasa disebut *Mandatory Training*. Segala jenis pelatihan yang diarahkan oleh *Human Resources Department* ini dilakukan demi tercapainya standard yang telah dibuat dan disamakan, mengingat Hotel InterContinental Bandung ini adalah salah satu hotel yang terikat secara "*Brand*" dengan Group IHG itu sendiri. Seperti teori dari Marzuki (Kamil, 2010:11) ada tiga tujuan pokok yang harus dicapai dengan pelatihan, yaitu: (a). Memenuhi kebutuhan organisasi. (b). Memperoleh pengertian dan pemahaman yang lengkap tentang pekerjaan dengan standar dan kecepatan yang telah ditetapkan dan dalam keadaan yang normal serta aman. (c). Membantu para pemimpin organisasi dalam melaksanakan tugasnya.

Maka dari itu, Hotel InterContinental harus melaksanakan pelatihan karna harus sesuai dengan standard IHG layaknya Hotel InterContinental di kawasan lainnya, baik di Indonesia, maupun luar negeri, terutama dari segi pelayanan. Dan di sini merupakan peranan penting bagi *Human Resources Department* untuk merancang pelatihan karyawan Hotel InterContinental.

Teori yang sangat menyinggung pentingnya pelatihan bagi perusahaan dikemukakan oleh Gaol (2014) mengungkapkan mengenai seberapa perlunya pelatihan dan pengembangan, bahwa (1.) Program orientasi belum cukup bagi penyelesaian tugas-tugas, walaupun program orientasi telah dilakukan secara menyeluruh. Orientasi saja tidak dapat membuat seseorang yang tidak bisa menjadi bisa, Orientasi hanya bersifat pengenalan agar orang tersebut tidak terkejut dengan pekerjaannya kelak. (2.) Adanya perubahan – perubahan dalam teknik penyelesaian tugas. Ingat kembali “*Peter principle*” yaitu dengan ditemukannya cara penyelesaian suatu masalah yang sedang dihadapi oleh seorang karyawan, ke-tidak mampu-an seorang karyawan tersebut juga akan meningkat, sehingga setiap orang perlu dilatih. (3.) Adanya jabatan baru yang memerlukan keterampilan-keterampilan. (4.) Keterampilan karyawan kurang memadai untuk menyelesaikan tugas sesuai *standard* yang sudah ditentukan. Dan terakhir, (5.) Penyegaran kembali, untuk dapat memperbaiki skill dan kebiasaan kerja yang memburuk seiring dengan berjalannya waktu. Karena sering kali karyawan yang sudah bosan tidak sadar bahwa apa yang dilakukannya kini tidak baik lagi. Berikut ini adalah ilustrasi mengenai hubungan antara kemampuan karyawan, orientasi, pelatihan dan juga tuntutan pekerjaan.

**Gambar 1**  
**Keseimbangan antara kemampuan pegawai baru dan tuntutan jabatan**



Sumber: *A to Z Human Capital* (2014)

Dari gambar tersebut, maka bahwa tuntutan pekerjaan harus di seimbangi dengan kemampuan pegawai yang ditambahkan dengan orientasi dan juga pelatihan. Maka dari itu, agar suatu perusahaan dapat bertahan , perusahaan harus terus berkembang. Dan agar dapat berkembang dengan baik, perusahaan harus juga melaksanakan pelatihan.

Melanjutkan dari Teori tersebut,, ada beberapa tahapan yang harus dilakukan oleh karyawan sebagai mana yang dijabarkan oleh Armstrong (2014), Ada beberapa tahapan yang dilalui untuk melaksanakan Pelatihan. (1) Dimulai dari fase analisis, Pada fase ini, tujuan dan sasaran pembelajaran harus ditetapkan. (2) Fase desain berkaitan dengan analisis materi pelajaran, garis besar program dan penggunaan alat bantu pembelajaran dan instrumen penilaian. (3) Dalam fase pengembangan, program dibangun seperti yang dipahami dalam fase desain. yang mencakup segala jenis rencana pelatihan dan juga persiapan segala kebutuhan yang nantinya diperlukan (4) Pelaksanaan pelatihan sesuai dengan rancangan. (5) Pengevaluasian oleh direktur program, *user* dan pada akhirnya dinilai oleh peserta.

Meski begitu, Hotel InterContinental Bandung ini tidak memiliki karyawan di dalam sub-divisi *Training & Development* yang dapat difokuskan kepada pelatihan dan pengembangan bagi karyawan itu sendiri. Dan, penulis juga menemukan pendapat dari tamu Hotel InterContinental Bandung mengenai perbedaan standard InterContinental Bandung dengan InterContinental lainnya. Hal ini lah yang membuat penulis tertarik untuk menjalankan penelitian di hotel tempat penulis melaksanakan *Job Training* ke-2 penulis, Hotel InterContinental Bandung Dago Pakar dengan judul **“PELAKSANAAN PELATIHAN DI HOTEL INTERCONTINENTAL BANDUNG DAGO PAKAR”**

## **B. Fokus Penelitian**

Dari penyampaian latar belakang yang sudah penulis rangkai di atas, penulis memiliki fokus penelitian berupa:

1. Pelaksanaan Pelatihan karyawan di Hotel InterContinental Bandung Dago Pakar.

### C. Tujuan Penelitian

Setelah merumuskan masalah pada penelitian, maka penulis memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui perencanaan, pengembangan, pelaksanaan dan pengevaluasian pelatihan di Hotel InterContinental Bandung
2. Untuk menemukan pelatihan yang paling efektif jika dilihat dari sudut pandang pelaksana pelatihan dan juga peserta pelatihan.

### D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi semua pihak diantaranya sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan yang lebih mendalam mengenai seberapa pentingnya dan *crucial*-nya pelatihan dalam suatu perusahaan, terutama di bidang usaha perhotelan.

2. Manfaat Praktis

- a) Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran lebih mendalam mengenai Pelatihan yang efektif dan sesuai, terutama di dalam departemen *Human Resources* yang terkait dan berkenaan langsung dengan kinerja karyawan.

- b) Bagi peneliti dan/atau Akademisi

Sebagai tambahan wawasan mengenai *Training and Human Development* terutama di bidang perhotelan, yang dapat dijadikan sebagai suatu *supporting knowledge* bila penulis ingin bekerja di bagian *Human Resources Department* kelak.