

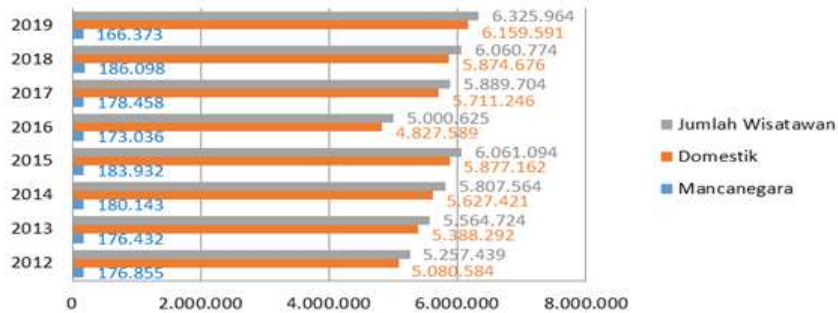
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Kota Bandung jadi destinasi wisata terbesar dan cukup dikenal. Dari berbagai banyak kota di Indonesia, Bandung menjadi pilihan kota yang paling banyak dikunjungi wisatawan baik domestik ataupun mancanegara, dilihat dari Gambar 1 menurut data resmi yang diberikan oleh *data.bandung.go.id*. Kota Bandung ini dapat memberikan berbagai macam pilihan wisata yang bisa memanjakan para penikmatnya. Pada tanggal 23 Juli 2019 kota Bandung mendapatkan penghargaan kategori sebagai kota besar terbaik sektor pariwisata Indonesia dengan mendapatkan peringkat *Gold* oleh *Indonesia Attractiveness Award* (IAA) di Jakarta. Dari trend positif ini dapat dikatakan bahwa kota Bandung selaku salah satu kota pilihan tujuan wisata utama di Jawa Barat.

GAMBAR 1
DATA KUNJUNGAN WISATAWAN DOMESTIK DAN
MANCANEGERA

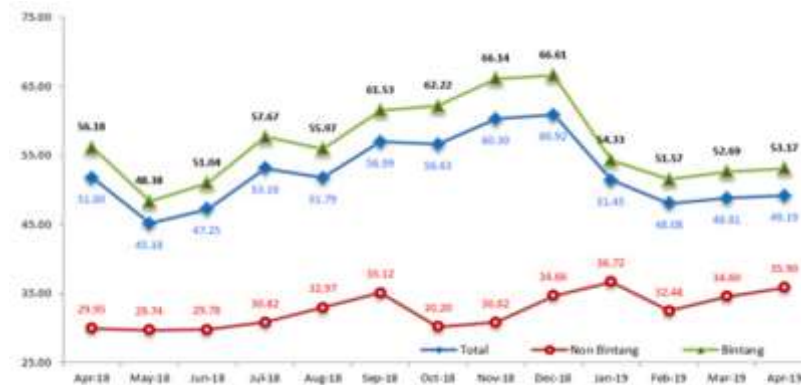


Sumber: data.bandung.go.id

Melihat dari data yang ada hal ini juga yang mendasari para pelaku usaha untuk membuka usaha di sektor pariwisata. Ada beberapa kerangka tertentu yang harus disiapkan untuk mendukung sektor pariwisata menjadi berkembang disuatu daerah. Menurut (Cooper dkk, 1998) bahwa kerangka pendukung sektor pariwisata paling tidak harus mencakup: Objek dan daya tarik (*attractions*), aksesibilitas (*accessibility*), amenities (*amenities*), fasilitas pendukung (*ancillary services*), dan kelembagaan (*institutions*). Dengan memperhatikan komponen – komponen tersebut oleh para pelaku usaha, maka akan menjadikan wisatawan baik domestik maupun mancanegara menjadi semakin tertarik untuk berwisata ke kota Bandung.

Salah satu komponen terpenting untuk perkembangan tempat wisata yaitu tersedianya *amenities* yang di dalamnya mencakup fasilitas penunjang dan pendukung seperti fasilitas akomodasi. Dalam hal ini kota Bandung juga memiliki banyak jenis – jenis akomodasi yang cukup beragam untuk beristirahat, salah satu dari sekian banyak akomodasi komersil yaitu adalah hotel. Di Gambar 2 menggambarkan bahwa pada bulan Februari – April 2019 hotel non bintang mengalami peningkatan tingkat hunian kamar.

GAMBAR 2
PERKEMBANGAN TINGKAT HUNIAN KAMAR



Sumber: BPS Jawa Barat 2019

Jenis akomodasi hotel non bintang merupakan klasifikasi hotel yang banyak dipilih oleh wisatawan dengan jumlah yang cukup baik di tahun 2019 mengalami peningkatan, dan salah satu jenis hotel non bintang yaitu adalah boutique hotel. Boutique hotel merupakan hotel kecil yang mempunyai karakteristik individu yang unik karena berbeda dengan hotel – hotel lain pada umumnya, itu terlihat dari desain interior, artistik, sejarah dan mencakup kemewahan (Henderson J.C., 2011). Jadi dapat didefinisikan boutique hotel adalah sebagai properti tidak lebih dari 100 kamar yang tidak berafiliasi dengan hotel besar, berusaha keras menekankan kualitas layanan personal yang merupakan tujuan utama pelayanan dan untuk terlihat unik (Kimpton, 2010).

Beehive Boutique Hotel Bandung adalah hotel boutique yang lokasinya berada di Jl. Dayang Sumbi NO.1 RW.03 Lb. Siliwangi. Coblong. Kota Bandung. Jawa Barat 40132. Hotel ini mulai beroperasi bulan Juli 2016. Hotel ini memiliki 29 kamar dengan 3 tipe kamar diantaranya yaitu *deluxe 25 rooms*, *deluxe rooftop 2 rooms*, dan *family suite rooftop 2 rooms*. Fasilitas penunjang

yang diberikan oleh Beehive Boutique Hotel Bandung antara lain yaitu *Cafe, Multifunction Hall, Baker and The Bees (coming soon), dan Bakery (coming soon)*.

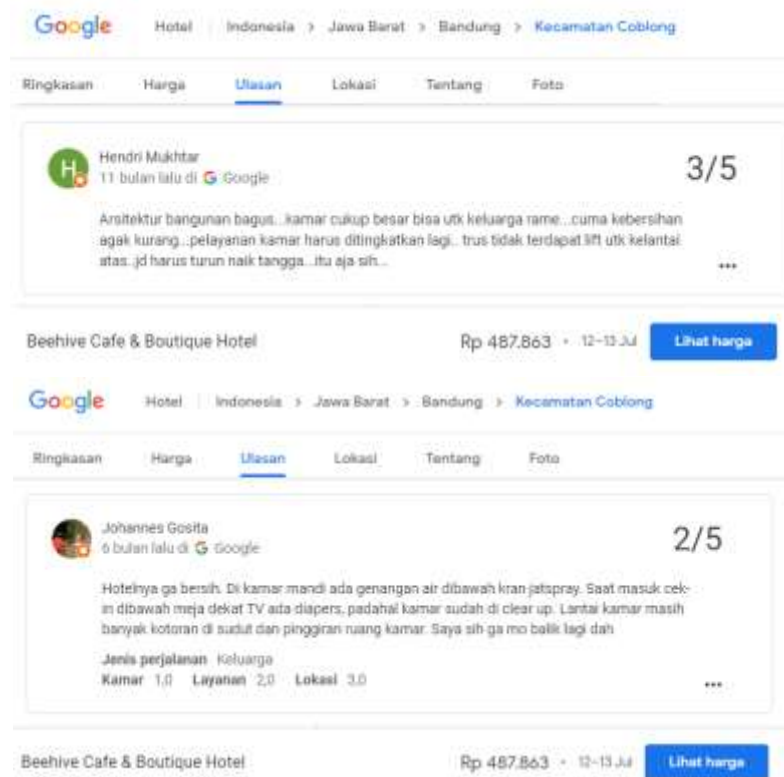
Salah satu hal unik yang dimiliki Beehive Boutique Hotel Bandung ini mempunyai tema unik disetiap lantai dan masing – masing kamar, dimana setiap kamar dapat memberikan pengalaman yang berbeda karena tamu dapat memilih tema sesuai yang diinginkan seperti *Olive Green, Dusty Miller, Lily Of The Valley, Maiden Fern, dan Lily Of The Nile* membuat kesan yang elegan dan modern namun tetap memperhatikan kenyamanan tamu, ini sesuai dengan *tagline* Beehive Cafe & Boutique Hotel yaitu “*Feels Like Home*”. Dan juga hotel ini mempunyai banyak spot foto untuk diabadikan oleh tamu yang datang ke Beehive Boutique Hotel Bandung disetiap sudut tempat.

Dari hasil wawancara awal penulis dengan *Operational Manager* membenarkan bahwa pada tahun 2019 banyak keluhan yang disampaikan tentang kurang puasnya pelayanan kamar yang diberikan kepada tamu, banyaknya keluhan terhadap pelayanan kamar ini membuat *Department Housekeeping* menjadi departemen operasional dengan keluhan terbanyak dibandingkan dengan departemen lain. Dalam hal ini *Operational Manager* menambahkan dengan buruknya pelayanan kamar yang diberikan itu dapat berdampak langsung pada tingkat hunian kamar di Beehive Boutique Hotel Bandung. Diketahui bahwa tingkat hunian kamar hotel bulan Desember 2019 – Maret 2020 mengalami penurunan, penjualan kamar tercatat di bulan Desember

mencapai 702 kamar, Januari mencapai 540 kamar dan Februari 505 kamar. Secara presentase dapat dikatakan bahwa bulan Desember 78 persen Januari 60 persen dan Februari 65 persen.

Walaupun Beehive Boutique Hotel Bandung memiliki ciri khas tersendiri dan memiliki konsep yang unik berbeda dengan hotel pada umumnya menjadikan hotel ini mempunyai nilai tambah namun hotel ini masih memiliki permasalahan terkhusus pada pelayanan *room attendant* di dalam hotel itu sendiri. Hal tersebut dikuatkan oleh data yang penulis dapat dari *google review* dan *tripadvisor* pada Gambar 3.

GAMBAR 3
GUEST COMMENT BEEHIVE BOUTIQUE HOTEL BANDUNG



Google Hotel Indonesia > Jawa Barat > Bandung > Kecamatan Coblong

Ringkasan Harga **Ulasan** Lokasi Tentang Foto

 **Dwi Larasati Putri**
10 bulan lalu di  Google 2/5

Overprice banget. Deluxe rooftop room. Raangan gak kedap, jadi bener2 kedengeran suara2 dari luar, kurang bersih, ada semut2, ada cicek masuk kamar. Perabotan kamar biasa aja, minimalis yang maksain. kaca kamar mandi karatan. Untuk harga 1.2juta permalam seperti kamar rumah biasa. Oh ya, untuk sarapannya cuma bs pilih beberapa menu, dengan penyajian makanan yang sudah dingin. Mungkin kalau harganya ga over bisa ketolong lah yaa dengan spot2 lucu diluar kamar. Gak bakalan deh balik lagi kesini.

Jenis perjalanan Keluarga
Kamar 2,0 **Layanan** 1,0 **Lokasi** 4,0 ...

[Tampilkan sedikit](#)

Beehive Cafe & Boutique Hotel Rp 487.863 · 12-13 Jul [Lihat harga](#)

Google Hotel Indonesia > Jawa Barat > Bandung > Kecamatan Coblong

Ringkasan Harga **Ulasan** Lokasi Tentang Foto


 **Ema Rachmawati**
setahun yang lalu di  Google 3/5

Review Beehive Hotel. Kedua kalinya saya datang dalam rentang waktu yg lama. Pertama, rasa makanannya biasa aja. Masih mau nyoba yg kedua mungkin ada perbaikan. Tapi... kamar ok. Pelayanan kurang baik harus dilakukan pelatihan, penyajian biasa aja, rasa makanan biasa aja. Hari ini buka puasa pesan Dori, keju mozzarellanya keasinan. Pisan Brotwurst, saus barbequernya asem banget. Minuman Mean green, terlalu asem. Entah pas bulan puasa mungkin yg masak ga bisa nge tes dulu rasanya, tapi seharusnya sudah punya standar rasa makanan maupun minuman yg enak. Saya minta ketiga teman saya untuk mencoba makanan yg saya pesan, dan mereka berkomentar yg sama.

[Tampilkan sedikit](#)

Beehive Cafe & Boutique Hotel Rp 487.863 · 12-13 Jul [Lihat harga](#)

Beehive Boutique Hotel Tentang Lokasi **Ulasan**

 **Terrible.Nothing more**

"Iseng pilih boutique hotel ini karna di review sama one of my fav selebgram, gercep langsung booking. First impression " wah bagus ya, dari lobby semua instagramable banget"

Pas masuk ke kamar

1. Handuk sudah tdk layak di pakai, keset kakinya aja lebih bagus.
2. Air kran untuk cuci tangan lambat
3. Kasurnya agak miring
4. Sabtu minggu saja ada pengerjaan lift (sangat ribut)
5. Lantai kotor dan berdebu

Pas malam anak saya sudah tdr, saya ketemu KUTU... pas di pencet ada darahnya 🤢🤢🤢🤢🤢
Trs pas pagi bangun lit di kasur ada semut gitu karna salah satu handuk ada semut 🤢🤢🤢🤢🤢

Saya ga bakalan balik lagi dan ga recommend banget.
mending training di semua orang kerjanya, pas saya complaint pas check out mba nya cman big ntr d cek lg zzzzzzzzzzzzz

Saya tau betul gimana hotel budget yah, saya ga masalah variasi breakfast. Cman jam 7 breakfast, jam 7 aja blm siap makanan di hidangkan. Ampun"

Baca lebih sedikit [▶](#)

Tanggal menginap: November 2019
Jenis Trip: Berwisata bersama keluarga

Sumber: *Google review dan Tripadvisor, 2019 – 2020*

Dari perbincangan penulis dengan *Operational Manager* Beehive Boutique Hotel Bandung bahwa telah diberlakukan pelatihan kepada setiap *room attendant* pada jangka waktu 3 bulan sekali namun belum adanya penilaian atau evaluasi pada setiap karyawan dalam melaksanakan pelatihan tersebut, jadi belum dapat diketahui seberapa jauh efektivitas pelatihan yang telah diberikan. Selain itu, mengatakan bahwa pemberian pelatihan perusahaan yang belum sesuai dengan analisis perusahaan terhadap kebutuhan *room attendant* menjadikan kinerja karyawan menurun. Ditambah lagi dengan observasi yang peneliti lakukan, dalam melakukan *make up room* karyawan belum sepenuhnya melakukan pekerjaannya dengan baik dilihat dari standar pembersihan kamar yang peneliti ketahui. Seharusnya hotel dengan keunikan dan fasilitas yang tersedia harus mampu diimbangi dengan standar pelayanan yang baik. Banyaknya penyedia fasilitas akomodasi menggambarkan pelaku usaha harus dapat bersaing dalam era globalisasi yang semakin kompleks, sehingga pelaku usaha atau perusahaan harus dapat memperhatikan kegunaan segala sumber daya salah satunya yaitu manusia karena dapat memberikan keuntungan dalam pengelolaan dan juga efisiensi bagi perusahaan, yang nantinya tujuan dan keinginan perusahaan akan dapat terpenuhi.

Sumber Daya Manusia atau biasa disebut SDM ialah pemeran paling utama untuk suatu perusahaan karena SDM dapat melakukan peningkatan kualitas individu dan inovasi yang dapat memajukan perusahaan. Sadili Samsudin (2010:1) mengatakan bahwa SDM ialah suatu kelompok orang yang

mengatur perancangan dan juga menciptakan barang atau jasa, memastikan standar, mengalokasikan sumber daya finansial, memasarkan sebuah barang atau jasa, serta mengatur seluruh strategi dan tujuan organisasi. Era globalisasi pastinya membutuhkan SDM yang berkualitas, yang nantinya organisasi atau perusahaan tetap melejit dan bersaing dengan cara yang sehat. Namun semua itu butuh persiapan yang panjang dan tidaklah mudah. Mempersiapkan SDM yang berkualitas itu bukanlah hal yang mudah, sehingga dapat didefinisikan bahwa SDM bisa dikatakan sebagai aset yang dimiliki suatu perusahaan untuk melakukan segala aktivitas operasional di dalam suatu pekerjaan.

Dengan hal itu maka sebuah perusahaan harus mampu memberikan pelatihan yang sesuai kepada setiap SDM yang ada untuk meningkatkan kinerja, supaya nantinya akan berdampak pada pelayanan yang maksimal dan baik. Menurut Bernardin (2003:143) mendefinisikan bahwa kinerja merupakan sebuah catatan usaha dari hasil kerja seseorang yang sudah dilakukan pada periode tertentu pada saat melakukan tugasnya. Kombinasi dari motivasi, kemampuan dan kesempatan dapat menciptakan suatu kinerja. Dengan itu juga Bernardin (2003:164) mengungkapkan suatu pelatihan sebagai salah satu usaha untuk mengoptimalkan kinerja karyawan pada pekerjaan sesuai tanggung jawab yang telah diberikan. Pelatihan ini dapat merubah aspek keterampilan, pengetahuan, dan sikap. Dari dua definisi yang diungkapkan oleh Bernardin bahwa benar memang ada hubungan antara pelatihan dengan kinerja. Hal ini

memang digunakan oleh setiap organisasi untuk bisa meningkatkan kinerja SDM dengan sangat maksimal.

SDM diatur dan difasilitasi oleh sebuah manajemen yaitu Manajemen Sumber Daya Manusia. Menurut Marwansyah (2010:3) mengatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah wadah untuk pendayagunaan SDM agar mampu mendapatkan hasil dan manfaat dari potensi yang dimiliki disuatu perusahaan, yang mana manajemen sumber daya manusia memiliki tanggung jawab terhadap perencanaan SDM yaitu: rekrutmen dalam memilih orang yang sesuai dengan kriteria perusahaan, seleksi karyawan sesuai kualifikasi dan kompeten, pengembangan SDM, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan hubungan industrial.

Sudarmanto (2009:3) mengatakan salah satu faktor utama pendorong untuk tercapainya tujuan perusahaan atau organisasi baik pada organisasi privat maupun publik yaitu SDM yang berkualitas. Hal ini termasuk pada keberhasilan usaha perhotelan yang mementingkan pelayanan terbaik dari SDM yang dimilikinya untuk melayani tamu agar merasa nyaman, tujuan ini bukan hanya untuk menumbuh kembangkan aspek - aspek keterampilan diri yang dimiliki setiap individu, tetapi harus tetap memfokuskan kepada tujuan dalam sebuah perusahaan agar dapat bersinergi secara keseluruhan. Hal ini pun tentu berlaku bagi Beehive Boutique Hotel Bandung.

Menurut Jagmohan Negi (2013:1-13) *“Housekeeping in simple words means maintaining a house on a daily or long-term basis or looking after its cleanliness, tidiness, upkeep and smooth running. when you keep your house clean and well maintained, you would also like to make it as beautiful as possible. In the hotel trade the Housekeeping is responsible to see to the proper cleanliness in all areas, such as bedroom, toilet, public bathrooms, laboratories, corridors, cloakroom, conference rooms, rest bars, administrative offices etc in the hotel. Housekeeping is the department determine to a large extent weather guest are happy during stay and in turn mankind they return to the hotel. The guest satisfaction is it’s primary object and the hygiene factor must always be present in the hotel”*. (Housekeeping dengan kata yang sederhana yaitu pemeliharaan disetiap ruangan setiap hari atau dalam jangka panjang atau menjaga kebersihan, kerapian, pemeliharaan, dan kelancaran jalannya operasional. Ketika anda menjaga ruangan anda bersih dan terawat, anda juga ingin membuatnya agar tetap indah. Dalam hotel, Housekeeping bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan di semua area, seperti kamar tidur, toilet, kamar mandi umum, laboratorium, koridor, ruang ganti, ruang konferensi, bar, kantor administrasi di hotel. *Housekeeping* adalah departemen yang menentukan sebagian besar kepuasan tamu selama menginap dan pada akhirnya membuat tamu kembali ke hotel. Kepuasan tamu adalah objek utama dan faktor kebersihan harus selalu ada di hotel).

Dengan uraian seperti yang telah dijelaskan bahwa tanggung jawab dan tugas yang dimiliki *housekeeping* sangat penting. Karena hasil pekerjaan yang dilakukan oleh *housekeeping* dampaknya dapat langsung dirasakan oleh tamu yang berada di Beehive Boutique Hotel Bandung. Dengan semakin tingginya jumlah penginapan salah satunya hotel dalam setiap tahunnya ini menjadikan persaingan yang ada di kota Bandung sangat ketat, *housekeeping* memiliki peran yang strategis dalam mempertahankan kualitas pelayanan di Beehive Boutique Hotel Bandung.

Apabila karyawan tidak bisa mempertahankan kinerja sebagaimana mestinya, maka hal itu akan menjadi masalah bagi Beehive Boutique Hotel Bandung. Apabila karyawan *housekeeping* memberikan pelayanan yang buruk, maka Beehive Boutique Hotel Bandung tidak akan dapat bertahan karena akan kalah bersaing dengan hotel lain yang memberikan pelayanan yang lebih optimal.

Pramugraha (*room attendant*) ialah petugas yang berfokus kepada *floor section* yang menjaga kebersihan, keindahan, kenyamanan, dan kelengkapan yang berada di kamar tamu (Rumekso, 2002:7). Jadi dapat didefinisikan *room attendant* yang berfungsi untuk memelihara kebersihan, keindahan, kenyamanan, melengkapi kelengkapan kamar serta melakukan pengambilan linen - linen yang sudah kotor dari setiap kamar untuk dicuci. Dengan hal ini *room attendant* harus memiliki persyaratan dan kriteria khusus karena kinerja yang baik dari *room attendant* sangat penting, apabila pekerjaannya dilakukan

dengan sebaik mungkin maka perasaan tamu akan merasa nyaman dan apabila tidak dilakukan dengan baik pekerjaannya, tamu akan merasa tidak nyaman dan membuat citra Beehive Boutique Hotel Bandung menjadi buruk.

Metode agar dapat meningkatkan kinerja *room attendant* salah satunya dengan memberikan pelatihan. Menurut Simamora (2006:3) Pelatihan kerja merupakan segala aktivitas yang memfasilitasi, mencapai kemampuan kerja, tingkatan keahlian kerja. Pelatihan mempunyai tujuan yang intinya termasuk kedalam 5 obyek, yaitu: memperbaiki kinerja, memutakhirkan keahlian para karyawan sejalan kemajuan teknologi, mengurangi waktu pembelajaran bagi karyawan baru agar kompeten dalam pekerjaan, membantu memecahkan masalah operasional, dan mempersiapkan karyawan untuk promosi.

Pelatihan dikatakan mencapai hasil efektif ketika hasil dari pelatihan tersebut dapat mencapai tujuan perusahaan, mengembangkan kemampuan sumber daya, memenuhi kebutuhan tamu, dan juga dapat meningkatkan proses – proses internal (Bramley seperti dikutip oleh Detty, 2009). Apabila adanya keluhan atau *complaint* yang disampaikan tamu Beehive Boutique Hotel Bandung menjadi indikator bahwa kinerja *room attendant* belum memenuhi harapan tamu hotel.

Hal penting dalam pokok pembahasan dalam penelitian ini. Pertama, Bandung sebagai kota wisata yang mengalami perkembangan dari waktu ke waktu. Kedua, Beehive Boutique Hotel Bandung merupakan salah satu

boutique hotel yang mempunyai karakteristik yang unik dan terletak dipusat kota. Ketiga, SDM merupakan aset terpenting bagi suatu perusahaan, maka dari itu harus dapat mengoptimalkan kinerja karyawan dengan melakukan pelatihan. Keempat, *room attendant* di Beehive Boutique Hotel Bandung telah diberikan pelatihan terkait tugas dan tanggung jawab namun belum adanya penilaian secara jelas. Kelima, adanya keluhan yang diberikan oleh tamu kepada kualitas pelayanan kamar di Beehive Boutique Bandung yang dibenarkan oleh *Operational Manager*.

Dengan kata lain, Beehive Boutique Hotel Bandung berpeluang untuk bersaing dengan hotel lainnya pada saat situasi pariwisata di kota Bandung sedang baik. Namun peluang tersebut akan terancam oleh kinerja dari karyawan bagian *room attendant* Beehive Boutique Hotel Bandung apabila ditandai dengan *guest comment* yang buruk terhadap penilaian suatu hotel tersebut. Namun demikian Beehive Boutique Hotel Bandung telah memberikan pelatihan terhadap karyawan bagian *room attendant*, akan tetapi pelatihan yang telah diberikan belum mendapat evaluasi sehingga tidak dapat diketahui sejauh mana tingkat efektivitas dari pelatihan yang telah diberikan Beehive Boutique Hotel Bandung kepada *room attendant*.

Dengan pertimbangan tersebut maka perlu untuk dilakukan penelitian lebih lanjut terhadap sistem pelatihan yang diberlakukan oleh Beehive Boutique Hotel ditinjau dari tujuan – tujuan pelatihan dengan judul "**Efektivitas Pelatihan Terhadap Kinerja *Room Attendant* di Beehive Boutique Hotel Bandung**".

B. Perumusan dan Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, Beehive Boutique Hotel merupakan boutique hotel yang unik dan mempunyai potensi yang sangat baik untuk meningkatkan tingkat hunian kamar hotel tersebut yang akan berpengaruh terhadap *revenue* hotel, apabila diimbangi dengan kualitas pelayan yang baik melalui pelatihan kepada setiap karyawan yang ada menurut tujuan – tujuan dari pelatihan yang dilakukan. Penulis membatasi dalam permasalahan yang ada dalam penelitian ini hanya kepada *room attendant* di Beehive Boutique Hotel Bandung.

Dari hasil latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi masalah yang ada dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah pelatihan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan karyawan *room attendant* di Beehive Boutique Hotel Bandung.
2. Bagaimana pelaksanaan pelatihan yang dilakukan terhadap *room attendant* di Beehive Boutique Hotel Bandung.

3. Bagaimana kinerja *room attendant* sebelum dan sesudah diberikan pelatihan di Beehive Boutique Hotel Bandung.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Formal

Tujuan formal penelitian ini adalah untuk memenuhi syarat kelulusan perkuliahan di Program Studi Administrasi Hotel (ADH) Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

2. Tujuan Operasional

Tujuan operasional dari penelitian ini adalah untuk analisis sejauh mana efektivitas pelatihan terhadap *room attendat* jika ditinjau dari tujuan – tujuan pelatihan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan:

- a. Dapat memperkaya pengetahuan mengenai pelatihan disuatu hotel.
- b. Dapat menjadi informasi ilmiah sehingga dapat bermanfaat sebagai pedoman penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan:

- a. Bisa memberikan informasi kepada hotel yang bersangkutan tentang kelebihan dan kekurangan dari bisnis yang dijalani untuk kemudian dibenahi,
- b. Bisa memberikan masukan yang berguna untuk mengembangkan bisnis dibidang jasa akomodasi.