

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam kurun waktu beberapa tahun terakhir, dunia menjadi semakin modern dalam berbagai aspek. Kemajuan zaman menjadi semakin modern membawa pengaruh dan dampak besar bagi kehidupan sehari – hari, contohnya pola pikir manusia. Pola pikir manusia tidak lagi sederhana seperti dulu, namun lebih produktif, dan lebih kompleks. Manusia modern yang sudah tersentuh dengan teknologi dan dunia luar akan memiliki pola pikir yang luas dan terbuka. Salah satunya adalah pola pikir dalam bekerja. Kalau zaman dahulu, dianggap wanita tidak perlu bekerja (hanya di dapur) dan hanya laki – laki yang dapat bekerja. Namun, di zaman sekarang ini, wanita dan laki – laki dianggap sederajat dan setiap wanita dapat melakukan pekerjaan yang dilakukan oleh laki – laki, bahkan lebih dari itu. Semakin modern, semakin banyak juga pekerjaan yang tersedia dan dapat dilakukan oleh orang – orang. Manusia berlomba – lomba untuk mendapatkan pekerjaan yang baik dengan upah yang seimbang sehingga dapat menghidupi kehidupan sehari – hari.

Salah satu jenis pekerjaan yang banyak digandrungi oleh orang – orang adalah pekerjaan di bidang jasa. Bidang jasa yang dimaksud disini adalah bidang jasa pariwisata atau perhotelan. Masing – masing negara atau wilayah sibuk dan berlomba – lomba untuk mempromosikan keunikan dan keindahan dari daerah mereka untuk wisatawan, baik dalam negeri ataupun luar negeri. Bila daerah tersebut banyak dikunjungi oleh wisatawan, tentu akan membawa dampak positif dalam berbagai aspek. Salah satunya adalah dampak positif untuk akomodasi atau tempat penginapan. Tersedianya akomodasi yang aman dan nyaman tentu akan mempengaruhi wisatawan untuk mau berkunjung ke suatu wilayah atau Negara dan memilih akomodasi tersebut sebagai tempat tinggal sementara mereka. Maka dari itu, saat ini ada banyak sekali didirikan hotel dan *resort*, villa, atau jenis penginapan lain. Hotel, salah satu akomodasi yang sangat banyak dapat ditemukan di mana – mana, terutama di kota – kota besar. Mulai dari hotel bintang 1 sampai hotel terkenal bintang 5. Semakin banyaknya

hotel, maka semakin banyak pula tenaga kerja yang diserap untuk bekerja di bidang tersebut.

Tidak hanya karyawan yang dicari – cari dan diserap oleh sebuah hotel, melainkan juga anak trainee atau anak magang. Anak trainee atau magang ini merupakan siswa – siswi atau mahasiswa - mahasiswi dari instansi pendidikan baik SMK atau universitas yang umumnya menjurus pada bidang pariwisata. SMK atau universitas tersebut mewajibkan muridnya untuk mengikuti program magang selama kurun waktu tertentu. Program magang merupakan salah satu kewajiban dan salah satu persyaratan untuk lulus bagi murid – murid SMK ataupun juga mahasiswa – mahasiswi universitas. Program magang biasa dilakukan dalam jangka waktu 3 sampai 6 bulan. Namun, khusus di hotel, magang pada umumnya dilakukan selama 6 bulan.

Dalam penyerapan anak magang dan trainee, terkadang jumlah yang dituntut oleh suatu perusahaan, khususnya hotel bukannya tidak sedikit, melainkan banyak sekali bahkan bisa mencapai lebih dari 100 orang. Hal ini merupakan simbiosis mutualisme untuk anak trainee supaya mereka dapat belajar tentang bagaimana industri hotel yang sesungguhnya, dan juga untuk pihak hotel dimana dengan anak trainee, hotel mendapatkan tenaga kerja lebih.

Proses untuk merekrut anak trainee/magang pada dasarnya sama dengan cara merekrut karyawan, hanya saja tidak serumit karyawan. Mulai dari wawancara yang dilakukan 2 kali dengan HRD dan dengan *department head* masing – masing.

Dalam Marriott International, terdapat kesempatan untuk program magang bagi murid – murid perhotelan yang tertarik. JW Marriott Hotel Jakarta memiliki 2 kali periode magang dalam setahun, dimana periode tersebut berlangsung selama 6 bulan. Periode tersebut adalah Januari sampai Juli dan dilanjutkan lagi Juli sampai Januari. Untuk saat ini, dalam periode magang Januari 2019 – Juli 2019 terdapat jumlah total 91 anak trainee atau magang dari masing – masing departemen.

Selain JW Marriott Hotel Jakarta, ada beberapa hotel lain yang merupakan 1 manajemen Marriott International yang juga membuka lowongan untuk trainee yang ingin melakukan magang. Bagian *luxury* seperti Edition, The Ritz-Carlton,

The Luxury Collection, St. Regis, W Hotels, dan JW Marriott tentunya, bagian *premium* seperti Marriott Hotels, Sheraton, Marriott Vacation Club, Delta Hotels, Westin, Le Meridien, Renaissance Hotels, Autograph Collection Hotels, Tribute Portfolio, Design Hotels, dan Gaylord Hotels, bagian *select* seperti Courtyard, Four Points, Springhill Suites, Fairfield, Protea Hotels, AC Hotels, Aloft Hotels, dan Moxy Hotels, serta bagian *longer stays* seperti Residence Inn, Towneplace Suites, Marriott Executive Apartments, and Element.

Peneliti telah melakukan program Marriotternship sebagai trainee di HRD (Human Resources Department) atau SDM (Sumber Daya Manusia). Tidak hanya dibagian HRD, melainkan juga di bagian HRD di bawah naungan *Learning*, dimana penulis mengurus perihal tentang *training*/pelatihan yang diadakan hotel, juga mengurus tentang anak trainee/magang pada periode tersebut.

Anak trainee/magang juga memegang peranan penting di dalam hotel. Apabila mereka memberikan performa yang baik dan bagus dalam berbagai hal contohnya melayani tamu, memiliki sikap dan watak yang baik, dan lain – lain, tentu dapat memberikan kontribusi yang besar untuk nama baik hotel, dan sangat memungkinkan bagi anak trainee tersebut untuk ditawarkan menjadi karyawan tetap.

Untuk bekerja dengan baik maka anak trainee/magang tersebut tentu harus diberi dukungan dari berbagai aspek, salah satunya yang paling penting adalah dukungan dari HRD. Peneliti ingin mengetahui apakah **Peranan HRD dalam meningkatkan kinerja trainee yang melakukan program magang di JW Marriott Hotel Jakarta.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan mengenai latar belakang masalah tersebut, maka dapat diketahui bahwa peran HRD ternyata dapat meningkatkan kinerja trainee di hotel. Lokasi yang dijadikan sebagai tempat penelitian adalah JW Marriott Hotel Jakarta.

Masalah yang teridentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Belum diketahuinya tingkat peranan HRD dalam meningkatkan kinerja trainee di hotel;
2. Belum diketahuinya apa saja yang dapat dilakukan oleh HRD dalam meningkatkan kinerja trainee

1.3 Batasan Penelitian

Batasan dari penelitian ini adalah:

1. Terbatas hanya pada trainee yang bekerja di JW Marriott Hotel Jakarta sebagai responden;
2. Terbatas pada indikator yang terukur dari penelitian / teori sebelumnya;
3. Terbatas pada waktu tertentu yaitu responden selama 6 bulan (Periode Januari - Juli 2019)

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang teridentifikasi diatas maka penelitian ini memfokuskan ide pada rumusan sebagai berikut:

1. Apa peranan HRD dalam meningkatkan kinerja trainee di JW Marriott Hotel Jakarta ?
2. Apa saja yang dilakukan oleh HRD dalam meningkatkan kinerja trainee?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana suatu peranan HRD dapat meningkatkan kinerja trainee.

1. Mengetahui peranan HRD dalam meningkatkan kinerja trainee di JW Marriott Hotel Jakarta;
2. Mengetahui apa saja yang dilakukan oleh HRD dalam meningkatkan kinerja trainee

1.6 Manfaat Penelitian

Diharapkan terdapat 2 manfaat yang didapat dari penelitian ini, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis, yaitu:

1. Teoritis

Diharapkan dari penelitian dapat diketahui bagaimana peran HRD untuk dapat melayani dan memuaskan trainee di hotel, yang dapat meningkatkan kinerja trainee di lapangan serta mengetahui berapa besar tingkat kepuasan trainee untuk peran HRD sejauh ini.

2. Praktis

Untuk pihak JW Marriott Hotel Jakarta

Diharapkan penelitian ini dapat memberi informasi kepada pihak hotel mengenai peranan HRD dan kinerja trainee di hotel. Selain itu juga dapat menjadi masukan positif untuk lebih memperbaiki kekurangan yang ada, serta menjalin hubungan yang lebih baik antara pihak institusi pendidikan dan hotel.

Untuk pihak HRD

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi inspirasi dan penyemangat untuk selalu melayani trainee di hotel dan selalu memberikan yang terbaik dan terus memperbaiki diri.

Untuk pihak trainee

Supaya trainee dapat mengetahui bagaimana peranan HRD dan supaya menjadi tolak ukur bagaimana peranan HRD tersebut dalam lebih ditingkatkan ke depannya.