

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Pada abad ke-21 ini, industri pariwisata adalah salah satu industri yang paling kompetitif, terutama di Indonesia. Tamu yang datang dari luar kota maupun luar negeri pastinya akan kesulitan untuk mencari tempat di mana ia akan tinggal selama beberapa hari ketika berliburan. Oleh karena itu, salah satu aset yang paling berharga dalam industri pariwisata adalah hotel. Menurut Sulastiyono (2011), hotel ialah suatu gedung dan akomodasi yang digunakan sebagai penyedia jasa penginapan, makanan, minuman, serta jasa lainnya bagi umum. Hotel juga membutuhkan tenaga kerja atau biasa disebut dengan karyawan untuk mengoperasikannya. Sumber daya manusia sangatlah berperan penting untuk mencapai tingkat kesuksesan sebuah hotel. Oleh karena itu, munculah beberapa tuntutan dari berbagai pihak yang mewajibkan untuk mempekerjakan para karyawan hotel yang berkualitas dikarenakan kinerja karyawannya akan sangat mempengaruhi tingkat operasional suatu hotel.

“Kinerja individu dipengaruhi oleh enam faktor, yaitu harapan mengenai imbalan, dorongan, kemampuan, kebutuhan dan sifat, persepsi terhadap tugas, imbalan internal dan eksternal, dan persepsi tentang tingkat imbalan dan kepuasan kerja.” (Donnelly, Gibson, Ivancevich, dan Konopaske, 2012)

Banyak hotel di Jakarta yang mewajibkan karyawannya untuk mengikuti pelatihan mengenai hotel secara mendetail, dan juga cara untuk mengoperasikan hotel secara baik dan benar sesuai dengan nilai-nilai yang diterapkan oleh suatu hotel. Pelatihan tersebut biasanya diadakan oleh departemen pengembangan sumber daya manusia atau biasa dikenal dengan *human resources*. Salah satu hotel di Jakarta yang menerapkan itu adalah Hotel Keraton At The Plaza yang berada di tengah pusat kota Jakarta. Hotel Keraton At The Plaza merupakan bagian dari Marriott International. Marriott International sangat mewajibkan para karyawannya untuk melakukan

pelatihan-pelatihan seperti berikut: *LOCV (Living Our Core Value)* yang berisikan tentang nilai-nilai *Marriott Core Value* dan *Marriott TakeCare* yang wajib diaplikasikan pada kehidupan sehari-hari dalam bekerja di hotel tersebut, *Orientasi Karyawan Baru* yang berisikan tentang pengenalan hotel dan nilai-nilai dalam *Marriott (Marriott Core Value)* yang diwajibkan sebelum para karyawan mulai bekerja, *Interview Refreshment* yang berisikan tentang bagaimana cara melakukan wawancara terhadap calon karyawan baru yang diwajibkan oleh semua kepala departemen, *Core Management Training* yang mewajibkan para karyawannya untuk melakukan pelatihan oleh ahli yang berpengalaman secara langsung, *Departemental Training* yang diadakan oleh setiap departemen untuk melakukan pelatihan secara internal antar karyawan per departemen, melalui internet seperti *mylearning*, *Digital Learning Platform (DLP)*, dan masih banyak pelatihan yang diterapkan pada hotel Keraton at The Plaza. Setiap karyawan di hotel Keraton at The Plaza mempunyai minimal waktu pelatihan selama 55 jam/tahun yang harus dilaporkan dan diperbaharui terus menerus ke dalam database *Marriott*.

Akan tetapi, pelatihan yang diberikan tersebut masih belum memunculkan dampaknya untuk karyawan hotel. Karyawan pada hotel tersebut belum menunjukkan nilai-nilai yang didapatkan dari pelatihan tersebut semasa waktu operasional dan kinerja karyawannya belum optimal setelah melakukan pelatihan. Kinerja karyawan biasanya bisa diukur dalam bentuk *appraisal* yang dilakukan dua kali dalam setahun untuk menentukan apakah kontrak karyawan tersebut pantas untuk diperpanjang dan kecekatan karyawan tersebut. *Appraisal* dapat dinilai dari banyak aspek seperti catatan kehadiran, kepatuhan dalam jadwal kerja, penampilan (kerapian, keserasian, dan kebersihan dalam penampilan), kepribadian dan sopan santun, komunikatif (kesediaan dan kemampuan menyampaikan ide, pemikiran, informasi kepada tamu, atasan, rekan kerja secara efektif), kerjasama (kemampuan dan kemauan bekerja sama dengan atasan dan rekan), penyelesaian pekerjaan (kemampuan menyelesaikan pekerjaan tanpa mengurangi kualitas dari produk maupun pelayanan), fokus terhadap kesempurnaan (berorientasi pada kualitas produk dan pelayanan, melihat

kebutuhan pelanggan (baik internal maupun external) sebagai fokus utama dan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama), dan pencapaian target sesuai dengan waktu yang diberikan (mampu menyelesaikan dan mencapai hasil sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan).

Faktor - faktor tersebutlah yang dapat membuktikan apakah pelatihan yang diberikan itu berpengaruh apa tidak. Ada juga beberapa karyawan yang terlihat tidak tertarik untuk mengikuti pelatihan dan mengikuti pelatihan tersebut dengan setengah hati. Dengan demikian, banyaknya pelatihan belum tentu bisa menjadi tolak ukur untuk mempengaruhi kinerja karyawan menjadi lebih baik.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang masalah yang dijelaskan, adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Karyawan belum menunjukkan nilai-nilai yang didapatkan dalam pelatihan.
- 2) Karyawan yang belum menguasai pelatihan sesuai dengan jabatannya.
- 3) Kinerja karyawan belum terlihat optimal.
- 4) Karyawan yang tidak tertarik untuk mengikuti pelatihan.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Dari latar belakang dan identifikasi masalah yang dijelaskan, adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana pelatihan yang dilakukan oleh Hotel Keraton at The Plaza?
- 2) Bagaimana kinerja karyawan di hotel Keraton at The Plaza?
- 3) Bagaimana pengaruh antara pelatihan terhadap kinerja karyawan di Hotel Keraton at The Plaza?

### **1.4 Batasan Penelitian**

Berkaitan dengan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, disebutkan bahwa pelatihan tersebut ditujukan untuk karyawan yang bekerja di Hotel Keraton At The Plaza. Karyawan yang bekerja meliputi *permanent*,

*contract, daily worker, casual, apprentice dan trainee. Permanent* adalah karyawan tetap yang sudah menandatangani kontrak untuk bekerja selamanya (tidak ada tenggat waktu) sampai orang tersebut ingin berpindah ke properti lain atau pensiun. *Contract* adalah karyawan tetap yang sudah menandatangani kontrak untuk bekerja selama 1 tahun dengan menerima gaji/upah berdasarkan Upah Minimum Sektoral Provinsi (UMSP) dari pemerintahan, dan *service charges*. *Daily Worker* adalah karyawan yang hanya bekerja 21 hari/bulan dan hanya menerima gaji yang sudah ditentukan oleh hotel dengan diketahui oleh karyawan per bulan.

*Casual* adalah karyawan yang hanya bekerja 5 hari/minggu atau ketika hotel sedang membutuhkan pekerja dalam keadaan mendesak dan akan menerima upah per 2 minggu yang sudah ditentukan oleh hotel dengan diketahui oleh karyawannya. *Apprentice* adalah karyawan yang berawal dari *Daily Worker* kemudian dipromosikan menjadi karyawan tetap tetapi belum menerima *service charges*. *Trainee* adalah karyawan yang menjalani praktek kerja lapangan yang diwajibkan oleh sekolah/universitas selama 6 bulan. Pelatihan hanya berlaku untuk staff *permanent, contract* dan *apprentice*. Oleh karena itu, penelitian ini membatasi respondennya kepada staff *permanent, contract* dan *apprentice*.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berkaitan dengan latar belakang di atas, adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui pelatihan di hotel Keraton at The Plaza
- 2) Untuk mengetahui kinerja karyawan di hotel Keraton at The Plaza
- 3) Untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan di hotel Keraton at The Plaza.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

- 1) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi atau kajian untuk mahasiswa/i Universitas Agung Podomoro.

## 2) Manfaat Praktisi

### a) Untuk Penulis/ Peneliti

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai penambah wawasan, pengetahuan dan pengamatan terhadap hotel Keraton at The Plaza dan untuk membuktikan teori-teori yang sudah dipelajari semasa kuliah.

### b) Untuk Hotel Keraton at The Plaza

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan bahan pertimbangan untuk *Human Resources Department* Hotel Keraton at The Plaza yang berguna untuk di masa yang akan datang.

