

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pada era modern ini persaingan yang terjadi di dunia perhotelan semakin ketat sehingga semua hotel saling berlomba-lomba memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya untuk menarik pelanggan sebanyak-banyaknya bagi hotel mereka. Untuk memberikan pelayanan terbaik, pihak manajemen hotel terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi kriteria standar layanan hotel (Dimiyati, 1989:58).

Kekuatan setiap hotel yang terutama adalah karyawannya. Apabila karyawan diperhatikan secara tepat dengan menghargai bakat-bakat mereka, mengembangkan kemampuan mereka dan menggunakannya secara tepat, pasti hotel akan menjadi dinamis dan berkembang dengan pesat serta dapat terus bertahan walaupun banyak persaingan yang terjadi. Hal inilah yang menyebabkan hotel-hotel tidak hanya memusatkan perhatian pada tujuan pencapaian keuntungan saja, tetapi juga memusatkan perhatian pada keinginan pihak manajemen agar para karyawan yang bekerja pada hotel mendapat perlakuan yang baik sehingga dapat tercipta suatu hubungan kerja yang erat dalam mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan (Carrell & Kuzmits, 1982:8).

Program pengembangan karyawan merupakan salah satu cara yang dapat dipakai oleh hotel untuk dapat tetap menjaga keseimbangan antara kebutuhan

hotel dengan kebutuhan karyawan sebagai individu yang selalu ingin mengembangkan dirinya. Program tersebut dimaksudkan agar para karyawan dapat bekerja dengan lebih efektif dan efisien. Program pengembangan karyawan juga dimaksudkan agar hotel dapat lebih menyesuaikan diri dengan tuntutan dari lingkungan dengan semakin ketatnya persaingan-persaingan yang ada. Oleh karena itu, pihak manajemen hotel harus terus melakukan berbagai kegiatan yang mengarahkan sumber daya manusianya ke arah kegiatan yang dapat membantu menghadapi tuntutan-tuntutan yang ada. Pelatihan merupakan program peningkatan kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan karyawan. Pelatihan dilakukan setelah diketahui kondisi prestasi karyawan yang sebenarnya. Program pelatihan yang diberikan harus bertujuan meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral pegawai supaya prestasi kerjanya lebih baik dan mencapai hasil yang optimal (Handoko, 1989:135).

Agar pelatihan benar-benar dapat memberikan hasil yang diharapkan, maka pertama-tama kita harus mengetahui apa yang menjadi kebutuhan pelatihan bagi karyawan terlebih dahulu. Meningkatnya kuantitas dan kualitas produktivitas, mengurangi waktu belajar yang diperlukan karyawan untuk mencapai standar kinerja yang dapat diterima, membentuk sikap, loyalitas, dan kerjasama yang lebih menguntungkan, memenuhi kebutuhan perencanaan sumber daya manusia, mengurangi frekuensi dan biaya kecelakaan kerja, serta membantu karyawan dalam peningkatan dan pengembangan pribadi mereka, merupakan beberapa contoh hasil yang diharapkan.

Kebutuhan pelatihan kerja meliputi keterampilan-keterampilan, ilmu pengetahuan dan sikap karyawan untuk mengatasi masalah dan untuk mencegah timbulnya masalah baru (Simamora, 2006:278). Masalah-masalah yang timbul biasanya berasal dari karyawan yang tidak melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan tujuan yang mau dicapai atau karyawan yang melalaikan tugasnya. Mereka yang seperti itu harus merubah sikapnya apabila perusahaan ingin berhasil. Tidak hanya dari karyawan, manajemen pun bisa menjadi sumber masalah yang timbul, rencana atau kebijakan hotel, alat-alat yang kurang sempurna, atau gaji yang di bawah standar tidak bisa dipecahkan melalui pelatihan. Sebaliknya, bila permasalahan disebabkan oleh manusia, karyawan yang harus berubah, belajar keterampilan baru, mengganti kebiasaan lama yang jelek, merubah sikap, dan memiliki pengetahuan tambahan maka pelatihan adalah suatu alat manajemen yang paling baik (Procton, 1993:21-22).

Setelah menganalisa apa yang menjadi kebutuhan pelatihan bagi karyawan, seorang manajer harus membuat perencanaan pelatihan berupa rancangan kurikulum yang dapat mendukung materi-materi yang akan disampaikan. Yang ketiga adalah pelaksanaan dari program pelatihan yang telah dirancang, dengan menggunakan metode yang efektif sesuai dengan situasi dan kondisi perusahaan. Metode yang efektif adalah adanya pertimbangan biaya, mengevaluasi terlebih dahulu apakah program pelatihan yang sudah ditentukan ini memang dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja karyawannya atau tidak, keadaan fasilitas, peserta pelatihan yang sekiranya membutuhkan pelatihan ini,

kapasitas yang dimiliki oleh *trainer* itu sendiri, dan prinsip belajar yang dianggap sangat penting untuk meningkatkan efektivitas pelatihan.

Agar program pelatihan yang diberikan pada karyawan dapat mencapai sasarannya serta biaya yang dikeluarkan tidak sia-sia, maka hasil pelatihan perlu dinilai atau dievaluasi. Menilai suatu pelatihan itu perlu, guna mengetahui seberapa jauh bertambahnya pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*) dan perbaikan sikap (*attitude*) dari karyawan yang diberi pelatihan. Selain itu juga untuk mengetahui apakah cara dan metode pelatihan yang telah diberikan itu efektif atau tidak. Dengan kata lain evaluasi ini diadakan untuk mengetahui adakah hubungan yang positif antara pelatihan yang diberikan pada karyawan dengan tingkat kualitas pelayanan yang ingin dicapai setelah diberikan program pelatihan tersebut.

Aston Natsepa Ambon Resort & Spa merupakan satu-satunya *international chain hotel resort* bintang \*\*\*\* yang berada di kewilayahan Kabupaten Maluku Tengah. Sampai saat ini Aston Natsepa Ambon Resort & Spa masih dalam tahap *pre-opening* walaupun sudah mulai menerima tamu, terutama pada saat *weekend* atau hari libur. Selain hotelnya, Aston Natsepa Ambon Resort & Spa juga memiliki berbagai fasilitas penunjang yang sangat menarik terutama untuk Aston kedepannya. Aston Natsepa Ambon Resort & Spa berlokasi di Jalan Raya Natsepa no.36, Desa Suli, Kecamatan Salahutu, Kabupaten Maluku Tengah. Seperti yang kita ketahui, Aston Natsepa Ambon Resort & Spa berada di kawasan kepulauan yang memiliki pantai landai yang eksotik serta memiliki ombak kecil,

sehingga cukup aman dinikmati oleh orangtua yang sedang berlibur bersama anak-anaknya.

Observasi dilakukan pada tanggal 1 sampai dengan tanggal 23 April 2009 di Aston Natsepa Ambon Resort & Spa dengan mengamati kinerja karyawan dalam kegiatan operasionalnya sehari-hari. Dan berdasarkan hasil observasi, masih terdapat beberapa karyawan yang belum dapat memotivasi dirinya untuk dapat bekerja lebih efektif dan efisien sekalipun telah menjalani beberapa pelatihan yang diselenggarakan oleh pihak manajemen Aston khususnya departemen *Housekeeping*, misalnya adanya keterlambatan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan yang dalam hal ini berhubungan dengan efisiensi waktu, atau hasil pekerjaan yang tidak rapi. Hal ini yang menyebabkan memilih melakukan penelitian di departemen *Housekeeping* untuk mengetahui apa saja yang menyebabkan terjadinya hal tersebut.

Berdasarkan informasi di atas, maka diadakan penelitian mengenai peranan program pelatihan untuk meningkatkan kinerja karyawan Aston Natsepa Ambon Resort & Spa pada departemen *Housekeeping* yang berperan cukup penting didalam menjaga kebersihan dan kenyamanan bagi semua tamu Aston Natsepa Ambon Resort & Spa.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Sehubungan dengan latar belakang masalah yang diutarakan di atas, maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem pelatihan dan pelaksanaannya di departemen *Housekeeping* Aston Natsepa Ambon Resort & Spa?
2. Apakah pelatihan merupakan solusi bagi departemen *Housekeeping* Aston Natsepa Ambon Resort & Spa dalam meningkatkan kinerja karyawannya?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Mengidentifikasi sistem pelatihan dan pelaksanaannya di departemen *Housekeeping* Aston Natsepa Ambon Resort & Spa.
2. Mengidentifikasi jika pelatihan merupakan solusi bagi departemen *Housekeeping* Aston Natsepa Ambon Resort & Spa dalam meningkatkan kinerja karyawannya.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan dengan harapan akan dapat memberikan manfaat kepada:

#### **a. Penulis**

Menambah pengetahuan untuk membantu memperluas wawasan penulis dan mengenal lebih dalam lagi masalah peranan pelatihan terhadap kinerja karyawan.

b. Pihak Aston Natsepa Ambon Resort & Spa

Sebagai bahan bantuan bagi pihak manajemen Aston Natsepa Ambon Resort & Spa untuk mengetahui sistem pelatihan dan pelaksanaannya di departemen *Housekeeping* Aston Natsepa Ambon Resort & Spa.

c. Pembaca dan penulis selanjutnya

Sebagai bahan rujukan dan referensi bacaan yang dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan peranan pelatihan terhadap kinerja karyawan.

### 1.5. Batasan Penelitian

a. Penelitian ini hanya dilakukan pada karyawan departemen *Housekeeping* bagian *room attendant* dan *pubic area* Aston Natsepa Ambon Resort & Spa.

b. Penelitian ini dilakukan mulai tanggal 1 sampai dengan tanggal 23 April 2009, Pada masa praktek kerja lapangan peneliti di Aston Natsepa Ambon Resort & Spa.

c. Penelitian ini hanya dilakukan dengan melihat komplain-komplain yang masuk dari konsumen tanpa melakukan wawancara atau penelitian pada konsumen.