

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Sumber daya manusia (SDM) pada industri pariwisata perlu untuk menunjang segala kegiatan yang terjadi dalam sebuah perusahaan sehingga segala aktifitas yang terjadi dapat terselesaikan dengan baik. Menurut McIntosh dalam Pitana dan Diarta (2009, hlm 72), berkaitan dengan sumber daya manusia dalam pariwisata memberikan gambaran atas berbagai peluang karir dalam industri pariwisata yang memanfaatkan dan digerakan oleh sumber daya manusia seperti di bidang akomodasi, transportasi, travel dan sebagainya. Dalam melakukan suatu pekerjaan terkadang seseorang memiliki rasa kepuasan tersendiri dari apa yang telah dikerjakan. Setiap individu memiliki kepuasan dalam bekerja untuk mengukur bagaimana kinerja dan tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan selama ini. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda, ada yang merasa puas dengan hasil dari pekerjaannya dan juga ada yang tidak puas dengan hasil pekerjaannya. Maka dari itu perlu adanya pengaturan sumber daya manusia agar dapat terorganisir dengan baik dengan adanya manajemen sumber daya manusia atau *Human Resource Department (HRD)*. Menurut Ghozali dalam Kadarisman (2013, hlm 5) menyatakan bahwa perlu adanya pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki. Semua proses perekrutan karyawan dan *trainee* harus melalui serangkaian tes dari HRD atau pun dari departemen dimana mereka akan melaksanakan kegiatan *training* dan bekerja. Dimana nantinya *trainee* harus mendapatkan tes pertama dari pihak HRD, HRD akan memberikan form yang harus mereka isi dan kemudian *trainee* akan di *interview* langsung selanjutnya *trainee* akan diberikan penilaian terhadap kemampuan dalam menguasai pertanyaan-pertanyaan yang HRD berikan.

Vonni Magdalena, 2014

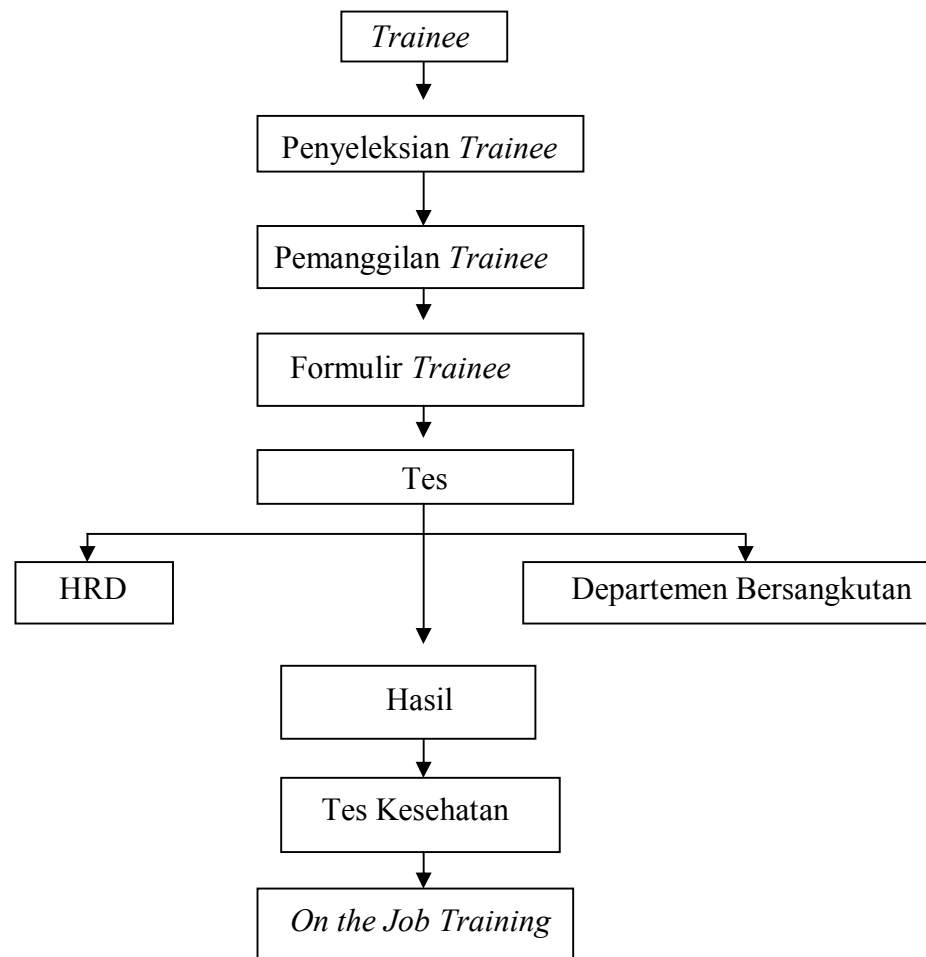
PENGARUH KEPUASAN KERJA TRAINEE TERHADAP KINERJA

DI HOTEL ASTON PRIMERA PASTEUR

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Selanjutnya HRD akan menyerahkan *trainee* ke departemen yang mereka usulkan untuk bekerja atau memulai *training*, sama halnya dengan HRD maka departemen lain juga akan menguji *trainee* dengan serangkaian pertanyaan yang berkaitan dengan bidang keahlian yang *trainee* miliki masing-masing baik itu dari pengalaman atau pengetahuan yang *trainee* miliki. Di bawah ini merupakan proses penyeleksian dalam perekrutan karyawan atau *trainee* di Hotel Aston Primera Pasteur, yaitu:

**Tabel 1.1**  
**Proses Penyeleksian *Trainee* Aston Primera Pasteur**



Sumber : Olah data penulis, 2014

Vonni Magdalena, 2014

PENGARUH KEPUASAN KERJA TRAINEE TERHADAP KINERJA

DI HOTEL ASTON PRIMERA PASTEUR

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Kegiatan praktik kerja lapangan atau biasa disebut dengan *on the job training* merupakan serangkaian kegiatan praktik yang harus dijalani selama 4-6 bulan. Kegiatan ini biasa dilakukan pada akhir semester atau bisa dikatakan sebagai syarat kelulusan yang harus dilalui oleh mahasiswa, karena sebelum menempuh skripsi harus terlebih dahulu melaksanakan kegiatan *on the job training* ini. Kegiatan ini dilakukan agar mahasiswa mengetahui langsung kegiatan dilapangan itu seperti apa dan pada saat nanti telah lulus tidak hanya mendapatkan gambaran tentang dunia kerja saja namun juga telah terjun langsung dan menjalani walau hanya dalam hitungan bulan selama menjalani kegiatan *on the job training*. Dibawah ini merupakan kualifikasi pendidikan *trainee*, yaitu:

Tabel 1.2

**Kualifikasi Pendidikan *Trainee* Di Hotel Aston Primera Pasteur**

No	Asal Sekolah	Departemen								Jumlah
		FO	FBK	FBS	HK	F&A	HRD	S&M	ENG	
1	Akademi Tata Boga Bandung	-	5	-	-	-	-	-	-	5
2	Pushkom International	-	5	2	-	-	-	-	-	7
3	Binaloka Institute	-	-	-	2	-	-	-	-	2
4	Universitas Pendidikan Indonesia	2	-	-	-	-	-	-	-	1
5	Universitas Islam Bandung	-	-	1	-	-	-	-	-	1
6	IHCT Banjaran	-	-	1	1	-	-	-	-	2
7	Universitas Kristen Maranatha	1	-	-	-	-	-	-	-	2

Vonni Magdalena, 2014

PENGARUH KEPUASAN KERJA TRAINEE TERHADAP KINERJA

DI HOTEL ASTON PRIMERA PASTEUR

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

8	Universitas Pasundan	-	-	-	-	-	-	1	-	1
9	Universitas Negeri Padang	-	1	-	-	-	-	-	-	1
10	SMKN 6 Bandung	-	-	-	-	-	-	-	2	2
11	LPP Ariyanti	-	3	4	2	-	1	-	-	16
12	SMK 4 LPPM RI Padalarang	-	-	-	1	-	-	-	-	1
13	Akademi Pariwisata Shandy Putra	-	-	-	1	-	-	-	-	1
14	SMK Pariwisata PGRI Majalengka	-	-	-	3	1	-	-	-	7
Total										40

Sumber : Olah data penulis, 2014

*On the job training* ini dilakukan untuk mengasah kemampuan mahasiswa serta mengaplikasikan teori yang didapatkan di bangku pendidikan dan mempraktikannya di lapangan agar mengetahui apa yang didapatkan selama ini sesuai dengan yang akan dipraktikan nantinya. Sebelum melaksanakan kegiatan *on the job training*, *trainee* harus membuat perjanjian kerja praktik dengan tempat dimana *trainee* akan melaksanakan kerja praktik. Perjanjian praktik ini dilakukan agar dari mahasiswa ataupun hotel tidak ada yang dirugikan dengan adanya kegiatan kerja praktik lapangan ini. Selain itu juga dari pihak kampus akan memberikan pengarahan terlebih dahulu kepada mahasiswa sebelum melakukan kerja praktik ini, ini dilakukan agar pada saat di lapangan tidak akan membuat masalah yang akan merugikan pihak kampus dan hotel itu sendiri. Kesiapan mental dari mahasiswa itu juga perlu ditingkatkan agar pada saat terjun langsung di lapangan tidak canggung dan tidak merasa *under pressure* dengan lingkungan baru.

Vonni Magdalena, 2014

PENGARUH KEPUASAN KERJA TRAINEE TERHADAP KINERJA

DI HOTEL ASTON PRIMERA PASTEUR

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Banyak hal yang perlu diperhatikan mahasiswa pada saat memulai *training* misalnya saja dari kesiapan *trainee* untuk bekerja, kesehatan yang harus dijaga, tata krama yang harus selalu diperhatikan dan cara bersikap yang pada akhirnya nanti akan menjadi bahan penelitian dari pihak hotel pada saat *trainee* telah selesai melaksanakan *on the job training* di hotel tersebut. Selama *trainee* melaksanakan kegiatan ini, *trainee* diharapkan untuk mematuhi semua peraturan yang ada di hotel tersebut dan tidak membuat masalah yang pada akhirnya akan merugikan diri *trainee* sendiri. Di bawah ini merupakan keluhan-keluhan yang *trainee* rasakan pada saat melaksanakan *on the job training*, yaitu:

1. Kurangnya fasilitas dan peralatan yang memadai sehingga saat *trainee* bekerja *trainee* harus menunggu peralatan yang bisa dipakai agar pekerjaan dapat terselesaikan tepat pada waktunya
2. Tidak adanya kompensasi yang diberikan untuk *trainee* misalnya saja seperti uang saku atau sekedar ongkos untuk ke Hotel Aston Primera Pasteur selama mereka melaksanakan *on the job training*
3. Tidak adanya *reward* untuk *trainee* misalnya saja *best trainee of the month* atau *best trainee* pada masing-masing periode *trainingnya* sehingga kinerja *trainee* yang baik tidak diapresiasi oleh pihak Hotel Aston Primera Pasteur
4. Kurangnya rasa saling menghargai satu sama lain baik dengan sesama *trainee* ataupun dengan seluruh karyawan Hotel Aston Primera Pasteur sehingga terkadang keberadaan *trainee* kurang dihargai
5. Kurangnya memberikan waktu dan kesempatan untuk *trainee* menyelesaikan pekerjaannya dan memberikan pekerjaan yang seharusnya karyawan itu kerjakan, hal ini membuat pekerjaan *trainee* itu sendiri menjadi terbengkalai

Selain itu, terdapat pula keluhan karyawan terhadap *trainee*, yaitu:

1. Mengangkat telepon yang terlalu lama sehingga membuat urusan menjadi lebih lama karena kurang aktifnya *trainee* dalam mengangkat telepon baik dari karyawan atau pun tamu

2. Tampilan masakan dan rasa yang kurang sesuai, ini mengakibatkan citra rasa yang berbeda dan tidak menunjukkan kekhasan makanan
3. Kinerja *trainee* yang lambat membuat pekerjaan menjadi lamban dan tidak kunjung selesai, ini mengakibatkan pelayanan menjadi kurang optimal
4. Ketepatan waktu *trainee* pada saat datang ke Hotel Aston Primera Pasteur sering terlambat dan membuat karyawan atau *trainee* yang masuk pada shift sebelumnya harus menunggu sampai akhirnya *trainee* yang terlambat itu hadir
5. Ketidakhadiran *trainee* tanpa memberikan keterangan kepada pihak Hotel Aston Primera Pasteur membuat pihak hotel mencari tahu alasan mengapa *trainee* tersebut tidak hadir dan ini menunjukkan bagaimana tanggung jawab *trainee* selama melaksanakan *on the job training* di Hotel Aston Primera Pasteur
6. Pembuatan makanan yang terlalu lama membuat tamu harus menunggu sehingga pelayanan yang diberikan menjadi tidak maksimal
7. Kamar yang kurang bersih dan *extrabed* yang terlalu lama diantar membuat tamu harus lama menunggu dan *complain* dengan departemen yang bersangkutan

Saat *trainee* memulai program *training* ini, awalnya *trainee* pasti tidak mengetahui apa saja yang harus dilakukan dan kerjakan maka dari itu mereka memerlukan kejelasan *job desk* dan bimbingan selama melaksanakan kegiatan tersebut oleh para karyawan atau *trainer*. *Trainer* berfungsi untuk mengarahkan dan membimbing *trainee* selama melaksanakan kegiatan *training* tersebut. *Trainee* yang telah mendapatkan kejelasan mengenai *job desk* di departemen masing-masing, *trainee* akan memiliki tanggung jawab dan tugas yang harus *trainee* lakukan sesuai dengan keahlian yang *trainee* miliki.

Kesiapan SDM di Hotel Aston Primera Pasteur merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja *trainee*. Dengan kesiapan ini, *trainee* akan mendapatkan pengarahan mengenai *job desk* selama melakukan kerja praktik di Hotel Aston Primera Pasteur namun apabila SDM belum siap dalam memberikan

pengarahan dan pelatihan terhadap *trainee*, ini akan menjadi salah satu kendala bagi *trainee* untuk dapat menyesuaikan diri dengan pekerjaan *trainee* disana nantinya. Selain kesiapan SDM dalam memberikan pelatihan terhadap *trainee*, kondisi *trainee* pada saat kerja praktik juga harus diperhatikan apakah mental *trainee* sudah siap atau tidak ketika harus menjalani pelatihan di Hotel Aston Primera Pasteur. Setelah *trainee* selesai mengikuti program *training* selanjutnya *trainee* harus mengambil *form performance evaluation* dan diserahkan kepada departemen dimana *trainee* mengikuti *training*. Di bawah ini merupakan *performance evaluation trainee* selama mengikuti *on the job training* di Hotel Aston Primera Pasteur, yaitu:

**Tabel 1.3**  
**Penilaian *Trainee* Di Hotel Aston Primera Pasteur**

No	Asal Sekolah	Performance Evaluation					
		Job Knowledge	Quantity Of Work	Quality Of Work	Character	Personality	Courtesy
1	AKPARINDO	80	75	75	75	80	75
2	Akademi Tata Boga Bandung	75	80	80	75	75	75
3	NHI	75	77	80	80	85	75
4	SMKN 6 Bandung	75	80	75	75	80	80
5	Universitas Pendidikan Indonesia	80	80	85	80	85	80
6	LPP Ariyanti	75	80	82	75	80	80
7	Binaloka Institute	80	79	79	75	80	80
8	PUSHKOM International	75	75	80	80	80	80
9	Akademi Pariwisata Shandy Putra	80	80	80	80	75	75
10	IHCT Banjaran	75	80	80	80	75	80
	Rata-rata	77	78,6	79,6	77,5	79,5	78

Vonni Magdalena, 2014

PENGARUH KEPUASAN KERJA *TRAINEE* TERHADAP KINERJA

DI HOTEL ASTON PRIMERA PASTEUR

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Sumber: Olah Data Penulis, 2014

Hotel Aston Primera Pasteur Bandung merupakan salah satu hotel *chain international* dengan klasifikasi bintang 4 (\*\*\*\*) dengan letak yang sangat strategis. Hotel ini mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap tamu, pelayanan yang diberikan tidak luput dari ketersediaan sumber daya manusia yang handal baik dari karyawan maupun staff. Namun selain itu pelayanan yang diberikan terhadap tamu juga ditunjang oleh keberadaan *trainee*. *Skill* dan kemampuan yang dimiliki oleh *trainee* tidak lepas dari bimbingan para karyawan dan staf dalam memberikan pengarahannya serta kejelasan *job desk* terhadap *trainee*. Dalam penelitian ini penulis memakai *grand teory* Robbins (2002, hlm 36) dan T.R Mitchell (1978) dalam Sedarmayanti (2001, hlm 51) karena dari indikator-indikator yang ada menunjukkan kesesuaian dengan yang ada di lapangan. Kesiapan dari sumber daya manusia juga perlu diperhitungkan dan diperhatikan agar dengan adanya *trainee*, *trainee* dapat menjalin hubungan kerjasama yang baik untuk mencapai tujuan yang sama dari Hotel Aston Primera Pasteur ini. Selain itu kepuasan *trainee* terhadap bimbingan dan arahan yang mereka dapatkan selama *training* itu juga perlu menjadi catatan untuk *trainee-trainee* yang selanjutnya. Maka dari itu penulis mengambil judul skripsi “**Pengaruh Kepuasan Kerja Trainee Terhadap Kinerja Di Hotel Aston Primera Pasteur**”.

## B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kepuasan kerja *trainee* selama melaksanakan *on the job training* di Hotel Aston Primera Pasteur?
2. Bagaimana kinerja selama melaksanakan *on the job training* di Hotel Aston Primera Pasteur?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja *trainee* terhadap kinerja di Hotel Aston Primera Pasteur?

## C. Tujuan Penelitian

Vonni Magdalena, 2014

PENGARUH KEPUASAN KERJA TRAINEE TERHADAP KINERJA  
DI HOTEL ASTON PRIMERA PASTEUR

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



Sesuai dengan pokok pemikiran di atas terdapat tujuan yang ingin dicapai oleh penulis. Tujuan dari penelitian yang ingin penulis sampaikan, yaitu:

1. Menganalisis kepuasan kerja *trainee* selama melaksanakan *on the job training* di Hotel Aston Primera Pasteur
2. Menganalisis kinerja selama melaksanakan *on the job training* di Hotel Aston Primera Pasteur
3. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja *trainee* terhadap kinerja *trainee* di Hotel Aston Primera Pasteur

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan pada pokok-pokok pemikiran di atas, penulis mengharapkan manfaat yang dapat di raih dari penelitian ini. Manfaat dari penelitian yang ingin di raih dan penulis sampaikan, yaitu:

1. Sebagai bahan masukan untuk mempersiapkan sumber daya manusia Hotel Aston Primera Pasteur yang berkualitas
2. Sebagai bahan masukan bagi Hotel Aston Primera Pasteur dalam memperhatikan kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja *trainee* selama melaksanakan *on the job training*
3. Sebagai bahan masukan dan tambahan referensi bagi program studi yang berkaitan dengan pariwisata khususnya Program Studi Manajemen Resort and Leisure Universitas Pendidikan Indonesia

#### **E. Batasan Masalah**

Berdasarkan pada pokok-pokok pemikiran diatas maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah mengenai kepuasan kerja *trainee* selama mengikuti kegiatan *on the job training*, kinerja selama *on the job training* di Hotel Aston Primera Pasteur dan pengaruh kepuasan kerja *trainee* terhadap kinerja di Hotel Aston Primera Pasteur.

#### **F. Definisi Operasional**

Dalam definisi operasional akan membahas sedikit mengenai rumusan masalah yang akan dikaji oleh penulis, yaitu:

Vonni Magdalena, 2014

PENGARUH KEPUASAN KERJA *TRAINEE* TERHADAP KINERJA

DI HOTEL ASTON PRIMERA PASTEUR

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1. *Training* (Pelatihan)

Pelatihan merupakan suatu kegiatan dimana *trainee* akan mempelajari hal yang akan digeluti nantinya mulai dari nol.

2. *Trainee*

Orang yang mengikuti pelatihan di hotel atau instansi lainnya tergantung bidang yang digelutinya.

3. Kepuasan Kerja

Menurut Luthans (2006, Hlm 243), Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang di nilai penting.

4. Kinerja

Menurut Sulistiyani (2003, Hlm 223), Kinerja merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya

5. Aston Primera Pasteur Hotel and Conference

Aston Primera Pasteur Hotel and Conference merupakan salah satu hotel di Bandung yang memiliki klasifikasi bintang 4 (\*\*\*\*). Hotel ini menjadi salah satu sarana akomodasi yang bisa dikunjungi oleh para wisatawan yang berkunjung ke Bandung.

## G. Struktur Organisasi

Struktur organisasi dalam penelitian ini adalah;

### BAB I : PENDAHULUAN

Membahas mengenai pendahuluan yang didalamnya merupakan bagian awal dari penulisan skripsi. Dalam penulisan pendahuluan akan dijabarkan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, definisi operasional dan sistematika penulisan.

### BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Membahas mengenai kajian pustaka yang didalamnya berisi tentang rumusan masalah dalam penelitian ini.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Membahas mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini.

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Membahas mengenai metode penelitian yang didalamnya berisi hasil yang dicapai penulis dalam proses penelitian.

**BAB V : KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Membahas mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan rekomendasi yang akan diberikan pada pihak-pihak yang bersangkutan.