

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Penelitian

Kota Bandung merupakan ibu kota provinsi Jawa Barat, kota Bandung memiliki potensi pengembangan pariwisata mulai dari alam, budaya, pendidikan, *heritage*, belanja, dan juga kuliner. Hal tersebut menjadi faktor penarik bagi wisatawan untuk berwisata di kota Bandung. Faktor lain yang dimiliki oleh kota Bandung adalah kondisi geografisnya, kota Bandung terletak di dataran tinggi yang menjadikan kota Bandung memiliki udara yang sejuk dan nyaman karena dikelilingi oleh pegunungan. Saat ini kota Bandung merupakan salah satu kota tujuan wisata bagi banyak wisatawan, baik wisatawan dari wilayah sekitar maupun dari luar wilayah Jawa Barat. Hal tersebut menjadikan pariwisata sebagai salah satu sektor industri yang memiliki peran penting bagi perkembangan pembangunan kota Bandung.

Dalam pembangunan suatu kota tidak terlepas dari ketersediaan sarana dan prasarana, begitu pula dalam pembangunan sektor pariwisata. Sarana dan prasarana pendukung yang ada harus memadai bagi wisatawan. Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung kegiatan pariwisata di kota Bandung seperti salah satunya akomodasi sangatlah penting. Karena banyaknya wisatawan yang datang dan menginap di Kota Bandung maka harus diiringi dengan fasilitas akomodasi yang cukup. Hal tersebut menjadikan pengembang-pengembang hotel di kota Bandung semakin berkembang dan semakin bertambah banyaknya hotel di kota Bandung mulai dari hotel melati hingga hotel berbintang.

Salah satu hotel yang ada di kota Bandung adalah Hotel Grand Royal Panghegar yang beralamat di Jalan Merdeka No. 2 Bandung. Hotel Grand Royal Panghegar merupakan salah satu hotel bintang \*\*\*\*\* di kota Bandung yang dimiliki dan dikelola oleh lokal namun bertaraf internasional. Hotel ini berdiri sejak tahun 1922 dan dimiliki oleh Bapak E.H.K Ruhiyat yang berasal dari Sumedang. Hotel Grand Royal Panghegar memiliki 448 kamar dengan 9 tipe kamar yang berbeda dan memiliki jumlah karyawan sebanyak 367

karyawan. Berikut adalah data karyawan Hotel Grand Royal Panghegar yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1.1**  
**Data Karyawan Hotel Grand Royal Panghegar**

NO	DEPARTMENT	ACTUAL	PRIA	WANITA
1	FRONT OFFICE	46	29	17
2	SPA & FITNESS	5	5	0
3	HOUSEKEEPING	68	62	6
4	ENGINEERING	45	42	3
5	SALES & MARKETING	26	14	12
6	A&G	5	4	1
7	FINANCE	20	17	3
8	HRD	10	5	5
9	FB SERVICE	73	47	26
10	MICE	27	25	2
11	FB PRODUCT	42	39	3
TOTAL		367		

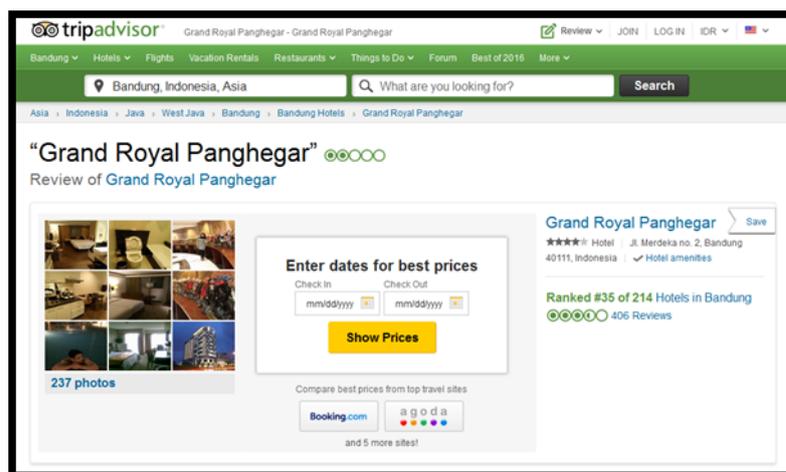
*Sumber: Human Resources Departement Grand Royal Panghegar (2016)*

Hotel Grand Royal Panghegar saat ini berada di bawah manajemen P.T Hotel Panghegar. P.T Hotel Panghegar telah memiliki standar tersendiri dan sudah diterapkan kepada seluruh karyawannya. Salah satu standar yang dimiliki oleh manajemen P.T Hotel Panghegar yaitu mereka bertekad memberikan layanan bermutu demi terciptanya kepuasan pelanggan melalui salah satunya pengembangan Sumber Daya Manusia.

Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan hal penting yang harus dilakukan oleh sebuah perusahaan. Hal ini dilakukan untuk melatih, meningkatkan kemampuan, serta produktivitas SDM pada perusahaan tersebut. Selain itu pengembangan SDM dilakukan untuk menghadapi persaingan dengan hotel-hotel lain. Sehingga pengelolaan hotel yang baik harus diiringi dengan pengembangan SDM yang baik pula. Pengembangan SDM pada sebuah hotel biasanya dikelola oleh suatu departemen yaitu departemen SDM atau *Human Resources Department* (HRD). HRD merupakan departemen yang menangani berbagai masalah pada ruang lingkup

karyawan untuk dapat menunjang aktivitas perusahaan demi mencapai tujuan perusahaan dengan maksimal. HRD bertugas menangani masalah-masalah yang berkaitan dengan karyawan termasuk juga kinerja karyawan.

Kinerja karyawan merupakan hasil pekerjaan yang dapat dicapai oleh seorang karyawan dan dapat mempengaruhi seberapa banyak karyawan tersebut memberikan kontribusi kepada perusahaannya. Kinerja karyawan merupakan hal penting dalam suatu perusahaan untuk dapat mencapai tujuan perusahaannya. Kinerja karyawan biasanya diukur dari hasil kerja yang dapat dicapai oleh seorang karyawan sesuai dengan tanggung jawab yang sudah diberikan. Kinerja karyawan juga dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada tamu, pelayanan tersebut salah satunya dapat dinilai dari *review* para tamu yang menginap di Hotel Grand Royal Panghegar. Berikut merupakan *review* Hotel Grand Royal Panghegar yang dilihat dari salah satu web yaitu *tripadvisor*:



Sumber: [https://www.tripadvisor.com/Grand\\_Royal\\_Panghegar-Bandung.html](https://www.tripadvisor.com/Grand_Royal_Panghegar-Bandung.html)

### Gambar 1.1 Review Tripadvisor Hotel Grand Royal Panghegar

Dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa Hotel Grand Royal Panghegar berada pada ranking ke 35 dari 214 hotel yang ada di kota Bandung. Dengan begitu dapat diartikan bahwa Hotel Grand Royal Panghegar berada pada ranking yang rendah khususnya dibandingkan dengan hotel-hotel lain di kota Bandung. Hal tersebut dikarenakan masih terdapat *review* dari tamu yang menyatakan kurangnya pelayanan dari karyawan di Hotel Grand Royal Panghegar. Banyak hal yang bisa dilakukan untuk dapat meningkatkan kinerja

karyawan dan salah satu upayanya adalah dengan melaksanakan training kepada karyawan.

Training merupakan suatu program yang dilakukan untuk meningkatkan kemampuan karyawan agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Program training juga dilakukan untuk pengembangan diri karyawan seperti memberi motivasi terhadap pekerjaannya. Program training ini penting untuk dilakukan agar kinerja karyawan dapat terpenuhi sesuai dengan harapan dan tujuan perusahaan.

Salah satu program training yang dilaksanakan di Hotel Grand Royal Panghegar adalah program training Gugus Kendali Mutu (GKM). GKM merupakan program pelatihan yang beranggotakan kelompok kecil dari setiap lingkup kerja yang sama yang dengan sukarela mengadakan pertemuan secara rutin untuk melakukan kegiatan pemecahan masalah dan perbaikan dengan menggunakan teknik kendali mutu secara berkesinambungan. Berikut merupakan rincian rencana jadwal kegiatan dari program training GKM dalam satu periode:

**Tabel 1.2**  
**Rencana Jadwal Kegiatan GKM**

No	URAIAN	Bulan				Bulan			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1	PENETAPAN TEMA & SASARAN	■							
2	MENCARI FAKTOR PENYEBAB		■						
3	MENETAPKAN FAKTOR PENYEBAB DOMINAN			■					
4	MEMBUAT RENCANA PENANGGULANGAN				■				
5	MELAKSANAKAN PENANGGULANGAN					■	■	■	
6	MENGEVALUASI HASIL PENANGGULANGAN						■	■	



Penelitian ini penting untuk dilakukan agar HRD Hotel Grand Royal Panghegar dapat memberikan program training yang sesuai kepada karyawannya. Penelitian ini juga perlu dilakukan agar hasil training dapat fungsional sesuai dengan ruang lingkup kerjanya. Maka dari uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul **“EFEKTIVITAS PROGRAM TRAINING GUGUS KENDALI MUTU (GKM) TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI HOTEL GRAND ROYAL PANGHEGAR BANDUNG”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijelaskan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah program training Gugus Kendali Mutu (GKM) yang dilaksanakan di Hotel Grand Royal Panghegar Bandung?
2. Bagaimanakah kinerja karyawan sebelum melaksanakan program training Gugus Kendali Mutu (GKM) di Hotel Grand Royal Panghegar Bandung?
3. Bagaimanakah kinerja karyawan setelah melaksanakan program training Gugus Kendali Mutu (GKM) di Hotel Grand Royal Panghegar Bandung?
4. Bagaimanakah efektivitas program training Gugus Kendali Mutu (GKM) terhadap kinerja karyawan di Hotel Grand Royal Panghegar Bandung?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini dimaksudkan untuk:

1. Mengidentifikasi program training Gugus Kendali Mutu (GKM) di Hotel Grand Royal Panghegar Bandung.
2. Menganalisis kinerja karyawan sebelum melaksanakan program training Gugus Kendali Mutu (GKM) di Hotel Grand Royal Panghegar Bandung.

3. Menganalisis kinerja karyawan setelah melaksanakan program training Gugus Kendali Mutu (GKM) di Hotel Grand Royal Panghegar Bandung.
4. Mengevaluasi efektivitas program training Gugus Kendali Mutu (GKM) yang diberikan terhadap kinerja karyawan di Hotel Grand Royal Panghegar Bandung.

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

Adapun manfaat dari penelitian ini baik secara teoritis maupun praktis adalah sebagai berikut:

##### **a. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah perbendaharaan kajian akan kepariwisataan pada khususnya dan kajian keilmuan pada umumnya baik berupa teori, generalisasi, konsep maupun prinsip serta memberikan ilmu yang lebih lagi bagi penulis.

##### **b. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat untuk masyarakat dan pihak perusahaan terkait. Selain itu hasil penelitian ini juga bermanfaat untuk:

1. Sebagai bahan masukan bagi *Human Resources Department* (HRD) Hotel Grand Royal Panghegar dalam memberikan training karyawan di Hotel Grand Royal Panghegar.
2. Sebagai bahan masukan bagi karyawan Hotel Grand Royal Panghegar agar bisa mengusulkan materi atau bahan yang diperlukan untuk training karyawan di Hotel Grand Royal Panghegar.
3. Sebagai bahan masukan bagi *General Manager* Hotel Grand Royal Panghegar dalam mengelola karyawan khususnya dalam memaksimalkan program training.
4. Sebagai bahan pengayaan bagi program studi Manajemen Resort dan Leisure dalam pengembangan mata kuliah Manajemen Sumber Daya Manusia di bidang perhotelan.

5. Sebagai sumber data bagi peneliti selanjutnya yang terkait dengan Manajemen Sumber Daya Manusia di bidang perhotelan.

#### **E. Struktur Organisasi Skripsi**

Struktur organisasi skripsi dalam penelitian ini akan disusun sebagai berikut :

a. **BAB I PENDAHULUAN**

Berisikan latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur organisasi skripsi.

b. **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Berisikan kajian pustaka, kerangka pemikiran dan hipotesis yang sesuai dengan penelitian ini yaitu Efektivitas Program Training Gugus Kendali Mutu (GKM) terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Grand Royal Panghegar Bandung.

c. **BAB III METODE PENELITIAN**

Berisikan lokasi penelitian, metode dan desain penelitian, populasi dan sampel, operasional variabel, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, jenis dan sumber data, proses pengembangan instrumen, dan analisis data.

d. **BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN**

Berisikan mengenai pembahasan hasil dari penelitian ini.

e. **BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Berisi mengenai penjelasan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang diberikan.