

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Industri pariwisata Indonesia berkembang dengan pesat sehingga memberikan kontribusi yang tidak sedikit bagi penerimaan devisa negara dan pendapatan perdaerah yang memiliki objek wisata. Indonesia yang memiliki keunggulan dalam wisata alam yang dipengaruhi oleh bentuk negaranya yaitu kepulauan sehingga Indonesia banyak memiliki Pantai-pantai yang dapat dijadikan objek wisata alam, selain itu Indonesia juga kaya akan objek wisata budaya yang dipengaruhi oleh keberagaman budaya Indonesia.

Secara etimologi kata “*tour*” berasal dari Bahasa latin “*tornare*” dan Bahasa Yunani “*tormos*” yang berarti *Lather or Circle* yang memiliki arti perpindahan dari suatu titik pusat atau aksis. Dalam Bahasa Inggris modern berarti *change* atau perpindahan atau perputaran “*turn*” sedangkan akhiran “*ism*” berarti tindakan. Mathieson and Wall (1982) (dalam Utama 2012, hlm. 103) menjelaskan bahwa pariwisata adalah perpindahan masyarakat untuk sementara ke suatu destinasi diluar tempat normal mereka tinggal dan bekerja untuk melakukan aktivitas di daerah destinasi dengan adanya fasilitas untuk memenuhi kebutuhannya.

Menurut Suwantoro (2004, hlm. 3) pada hakikatnya pariwisata adalah suatu proses kepergian sementara dari seseorang atau lebih menuju tempat lain di luar tempat tinggalnya. Dorongan kepergiannya adalah Karena berbagai kepentingan, baik Karena kepentingan ekonomi, social, kebudayaan, politik, agama, kesehatan maupun kepentingan lain seperti karena sekedar ingin tahu, menambah pengalaman ataupun untuk belajar. Pariwisata merupakan salah satu kegiatan yang menyediakan berbagai jasa seperti transportasi, akomodasi, rekreasi, makanan, serta jasa-jasa lainnya yang memiliki keterkaitan. Perdagangan jasa pariwisata melibatkan berbagai aspek keidupan seperti aspek budaya, agama, ekonomi, social, lingkungan serta aspek lainnya. Aspek yang mendapat perhatian paling besar dalam proses pembangunan

pariwisata yakni aspek ekonomi terkait aspek ekonomi inilah pariwisata dapat dikatakan sebagai industri.

Menurut Badan Pusat Statistika (BPS) Jawa Barat terjadi peningkatan jumlah wisatawan dari tahun 2015 dengan jumlah 17.292 sedangkan tahun 2016 dengan jumlah 18.095 hal ini membuktikan industry pariwisata Indonesia mengalami peningkatan. Dengan peningkatan pariwisata di Indonesia meningkat pula perdagangan jasa pariwisata salah satunya yaitu akomodasi hal tersebut dapat dilihat dari tabel berikut: (Jumlah Akomodasi, Rata-Rata Pekerja Dan Jumlah Tamu Perhari Menurut Provinsi Tahun 2016, <https://www.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/1373> diakses tanggal 8 Mei 2017 pukul 14.39 WIB)

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Akomodasi, Kamar, Tempat Tidur Di Jawa Barat**

<b>Tahun</b>	<b>Akomodasi</b>	<b>Kamar</b>	<b>Tempat Tidur</b>
2015	283	26.303	42.181
2016	314	29.053	46.013

*Sumber: Badan Pusat Statistika Jawa Barat*

Berdasarkan tabel diatas dapat kita lihat bahwa di Provinsi Jawa Barat jumlah akomodasi termasuk kamar dan tempat tidur mengalami peningkatan jumlah akomodasi sebanyak 31, peningkatan jumlah kamar sebanyak 2750, serta peningkatan jumlah tempat tidur sebanyak 3832 yang cukup tinggi dari tahun 2015 ke tahun 2016. (Jumlah Akomodasi, Kamar, dan Tempat Tidur yang Tersedia pada Hotel Bintang Menurut Provinsi, 2000-2016, <https://www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/1096> diakses tanggal 8 mei 2017 pukul 15.03 WIB) Peningkatan kebutuhan akan hotel membuat berjamurnya hotel-hotel dimulai dari kota-kota besar hingga kota-kota terpencil yang memiliki tempat pariwisata, hal ini menimbulkan persaingan antar hotel. Manajemen hotel harus dapat memutar otak agar dapat menarik perhatian turis mulai dari konsep hotel yang menarik, fasilitas yang memadai, harga yang terjangkau, serta tidak dapat kita lupakan adalah pelayanan yang diberikan. Sumber

daya manusia yang berkualitas menjadi salah satu faktor penunjang dalam persaingan.

Dalam menghadapi era persaingan yang sudah semakin kompetitif, masalah sumber daya manusia menjadi pusat perhatian bagi sebuah perusahaan untuk tetap dapat bertahan. Perusahaan mendapat tuntutan untuk mengembangkan mempertahankan dan memperoleh sumber daya manusia yang berkualitas. Sumber daya manusia sebagai penggerak organisasi banyak dipengaruhi oleh pelaku para pesertanya, serta peran fungsinya sangat mendukung untuk keberhasilan organisasi. Dalam suatu organisasi faktor yang memiliki peranan yang sangat penting dibandingkan dengan faktor yang lain yakni Sumber Daya Manusia (SDM). Apabila suatu organisasi mengalami kegagalan dalam pencapaian tujuannya, maka faktor yang menjadi salah satu penyebabnya adalah sumber daya manusianya. Oleh sebab itu karyawan perlu mendapatkan sebuah pelatihan dan pengembangan untuk dapat memotivasi diri sendiri untuk bekerja dengan lebih baik sehingga tercapai prestasi kerja yang baik pula. Melihat pentingnya manusia dalam pencapaian tujuan organisasi, maka diperlukan adanya suatu manajemen yang bertugas mengelola SDM tersebut. Maka dari itu pendidikan merupakan jawaban dari segala permasalahan dalam peningkatan kualitas dan produktivitas sumber daya manusia.

Secara yuridis sistem pendidikan Indonesia tertuang dalam Undang-Undang No 20 Tahun 2003 pasal 1 ayat 1 yang dinyatakan sebagai berikut “Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara”. Menurut Undang-Undang Sisdiknas Nomor 20 tahun 2003 pasal 13 ayat 1 menetapkan tiga jalur pendidikan yaitu Pendidikan Formal, Pendidikan Nonformal, dan Pendidikan Informal.

Menurut Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, Pasal 26 ayat (4) dinyatakan bahwa lembaga pelatihan merupakan satuan pendidikan nonformal, disamping satuan pendidikan lainnya yaitu

kursus, kelompok belajar, majelis ta'lim, kelompok bermain, taman penitipan anak, pusat kegiatan belajar masyarakat, serta satuan pendidikan sejenis.

Menurut Kamil (2012, hlm. 3) istilah pelatihan merupakan terjemahan dari kata “*training*” dalam Bahasa Inggris. Secara harfiah akar kata “*training*” adalah “*train*”, yang memiliki arti (1) memberi pelajaran dan praktik (*give teaching and practice*), (2) menjadikan berkembang dalam arah yang dikehendaki (*cause to grow in a required direction*), (3) persiapan (*preparation*), dan (4) praktik (*practice*). Menurut Simamora (1995: 287) (dalam Mustofa Kamil 2012, hlm, 4) mengartikan pelatihan sebagai serangkaian aktivitas yang dirancang untuk meningkatkan keahlian-keahlian, pengetahuan, pengalaman, ataupun perubahan sikap seseorang individu.

Salah satu faktor yang penting dalam meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yaitu dengan cara melakukan pelatihan dan pengembangan terhadap karyawan demi tercapainya tujuan perusahaan. Pelatihan (*training*) adalah proses sistematis pengubah perilaku para karyawan dalam suatu arah guna meningkatkan tujuan-tujuan organisasi, maka pelatihan diarahkan untuk membantu karyawan menunaikan pekerjaan mereka saat ini secara lebih baik, sedangkan pengembangan mewakili suatu investasi yang berorientasi ke masa depan dalam diri karyawan. Dalam hal ini pelatihan dan pengembangan sangat mempengaruhi produktifitas dan efisiensi kerja dalam suatu perusahaan. Peranan pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia pada sektor pembangunan merupakan hal yang sangat penting termasuk pada sektor pariwisata, karena bukan saja mengefektifkan pengembangan sumber daya manusia, akan tetapi juga membantu tenaga-tenaga kepariwisataan yang terampil dan ahli sesuai dengan tuntutan nyata yang dibutuhkan di lapangan kerja.

Dewasa ini banyak pihak yang menyelenggarakan pelatihan, pelatihan diselenggarakan oleh berbagai instansi pemerintah, perusahaan, lembaga swadaya masyarakat, perorangan, kelompok, dan komunitas. Berbagai pelatihan tersebut diselenggarakan bagi staf/karyawan dengan maksud untuk meningkatkan produktivitas kerja. Melalui pelatihan diharapkan dapat meningkatkan kompetensi dari sumber daya manusia yang ada, termasuk bagi karyawan hotel yang bertugas

untuk menawarkan jasa dengan diberikan sebuah pelatihan mengenai kemampuan berkomunikasi yang baik diharapkan dapat memberikan sebuah pelayanan yang prima.

Pariwisata merupakan sebuah perwujudan komunikasi antar bangsa, manajemen pariwisata tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak didukung dengan komunikasi yang baik. Oleh sebab itu para penawar jasa pariwisata seperti akomodasi perlu menekankan pentingnya pemakaian manajemen komunikasi serta pengelolaan system komunikasi dengan baik. Manajemen komunikasi bersifat terapan, di mana ilmu berkomunikasi benar-benar di terapkan di lapangan sebagai aktifitas nyata guna mendukung oprasi harian pada hubungan internal hotel, dimana di perlukan kordinasi antara departemen, seksi-seksi dan individu dalam posisi masing-masing. Menurut Schemerhorn (dalam Widjaja 1986, hlm. 8) menyatakan bahwa komunikasi dapat diartikan sebagai proses antar pribadi dalam mengirim dan menerima simbil-simbol yang berarti dalam kepentingan mereka. Sedangkan menurut Don Fabun (dalam Sutaryo 2005, hlm. 43) mengatakan komunikasi adalah suatu peristiwa yang dialami secara internal, murni personal, dibagi dengan orang lain.

Dalam proses pelayanan sudah dapat dipastikan akan terjadi proses komunikasi antara pegawai dengan tamu, hal ini juga dapat menjadi salah satu penilaian dalam sebuah persaingan. Komunikasi yang baik dan persuasif dapat menjadi nilai tambah. Seorang petugas hotel haruslah memiliki kemampuan komunikasi yang mempuni agar dapat memberikan pelayanan yang prima bagi pengunjung. Semua konsep pelayanan jasa komunikasi sangat penting atau vital karna komunikasi merupakan faktor utama dimana orang merasa dihargai, disantuni, ramah tamah yang menimbulkan kenyamanan bagi pengguna jasa, seperti hal nya hotel karyawan hotel dituntut mempunyai *attitude* yang baik bahasa yang santun dan memberikan pelayanan yang prima. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, pendidikan dianggap sebagai salah satu solusi yang dapat membetuk sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan berkualitas.

Hotel Puteri Gunung mengaplikasikan skema pelatihan dalam menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas. Hotel Puteri Gunung percaya bahwa kualitas

sumber daya manusia dapat diciptakan melalui program pelatihan terstruktur dan humanis. Pelatihan *Communication skill* adalah pelatihan yang dirasa cukup penting dan dibutuhkan berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan pada karyawan Hotel Puteri Gunung, dimana komunikasi ini dirasa sangat vital dalam hal apapun terutama dalam bidang pelayanan jasa seperti hotel maka karyawan dituntut mempunyai *attitude* dan tata bahasa yang baik dalam berkomunikasi sehingga tamu merasa puas dalam pelayanan yang diberikan.

Dalam setiap pelatihan yang dilakukan, Pelatihan *Communication skill* merupakan pelatihan yang rutin dilaksanakan karena pihak manajemen hotel menilai dimana bahasa itu berkembang dan perlu dilatih secara terus menerus sehingga diharapkan akan menumbuhkan suatu kebiasaan yang baik yang tertanam di setiap peserta pelatihan yakni karyawan Hotel Puteri Gunung. Pelatihan Komunikasi sudah pasti sangat dibutuhkan seorang karyawan dan selalu memegang peranan sangat penting bagi perusahaan untuk mencapai visi dan misinya. Komunikasi efektif dibutuhkan juga untuk memperkuat keutuhan dan kekompakan tim, untuk menguatkan proses pekerjaan dalam mengambil keputusan atau menemukan solusi dari permasalahan yang muncul, serta dapat juga meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dari sisi motivasi, karir dan lain sebagainya. Pelatihan komunikasi ini dilakukan pada *low season* dimana keadaan hotel tidak terlalu banyak pengunjung sehingga karyawan dapat mengikuti pelatihan dengan efektif, dimana tempat pelaksanaannya diselenggarakan di area Hotel Puteri Gunung. Dimana diharapkan *output* dari Pelatihan *Communication skill* ini adanya perubahan sikap dan pengetahuan karyawan dalam bekerja sehingga dapat menunjang dan mendukung dirinya dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan *professional*, dengan *attitude* yang baik.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pelatihan *Communication Skill* dalam meningkatkan kemampuan berkomunikasi karyawan Hotel Puteri Gunung”.

## B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang tersebut, adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Industri pariwisata Indonesia berkembang dengan pesat sehingga memberikan kontribusi yang tidak sedikit bagi penerimaan devisa negara dan pendapatan daerah yang memiliki objek wisata. Indonesia yang memiliki keunggulan dalam wisata alam yang dipengaruhi oleh bentuk negaranya yaitu kepulauan sehingga Indonesia banyak memiliki Pantai-pantai yang dapat dijadikan objek wisata alam, selain itu Indonesia juga kaya akan objek wisata budaya yang dipengaruhi oleh keberagaman budaya Indonesia.
2. Provinsi Jawa Barat jumlah akomodasi termasuk kamar dan tempat tidur mengalami peningkatan jumlah akomodasi sebanyak 31, peningkatan jumlah kamar sebanyak 2750, serta peningkatan jumlah tempat tidur sebanyak 3832 yang cukup tinggi dari tahun 2015 ke tahun 2016.
3. Pelatihan *communication skill* yang dilakukan oleh hotel Puteri Gunung memberikan dampak positif bagi karyawan hotel Puteri Gunung sehingga mampu menunjang pekerjaannya dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan Hotel Puteri Gunung adalah hotel bintang empat dimana tenaga kerja dan staff nya lebih professional dalam melayani tamu.
4. *Communication skill* atau kemampuan berkomunikasi menjadi salah satu kunci pelayanan public. Agar dapat memberikan pelayanan yang baik dan efektif maka diperlukan suatu teknik dan etika berkomunikasi dengan orang lain, baik melalui lisan dan tertulis di dalam internal organisasi atau instansi dan pihak eksternal.

Perumusan masalah merupakan salah satu tahap diantara sejumlah tahap penelitian yang memiliki kedudukan yang sangat penting dalam kegiatan penelitian. Agar penelitian ini terfokus maka peneliti menyusun pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apa yang dilakukan dalam tahap perencanaan pembelajaran dari pelatihan *communication skill* dalam meningkatkan kemampuan komunikasi karyawan di Hotel Puteri Gunung?
2. Bagaimana proses pelaksanaan pembelajaran dari pelatihan *communication skill* dalam meningkatkan kemampuan komunikasi karyawan di Hotel Puteri Gunung?
3. Bagaimana proses evaluasi pembelajaran dari pelatihan *communication skill* dalam meningkatkan kemampuan komunikasi karyawan di Hotel Puteri Gunung?
4. Bagaimana hasil pelatihan *Communication skills* terhadap kemampuan komunikasi peserta?

### **C. Tujuan Penelitian**

Penentuan tujuan penelitian merupakan pedoman bagi peneliti dalam melakukan penelitiannya, sehingga penelitian tersebut sesuai dengan yang di harapkan. Adapula tujuan yg hendak dicapai dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu secara umum dan khusus.

Secara umum tujuan peneliti ini adalah untuk memperoleh data tentang :

1. Mengetahui apa saja yang dilakukan dalam tahap perencanaan pelatihan *communication skill* dalam meningkatkan kemampuan komunikasi karyawan di Hotel Puteri Gunung.
2. Mengetahui bagaimana proses pelaksanaan pelatihan *communication skill* dalam meningkatkan kemampuan komunikasi karyawan di Hotel Puteri gunung.
3. Mengetahui bagaimana proses evaluasi dari pelatihan *communication skill* dalam meningkatkan kemampuan komunikasi karyawan di Hotel Puteri Gunung.
4. Mengetahui hasil pelatihan *Communication skills* terhadap kemampuan komunikasi peserta.

### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung berkaitan dengan masalah penelitian ini dalam rangka pengembangan disiplin ilmu dan peningkatan mutu pendidikan serta peningkatan sumber daya manusia. Manfaat hasil penelitian ini pun



diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak baik dalam rangka teoritis maupun praktis, yaitu:

1. Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan penulis di bidang pengelolaan program pelatihan.

2. Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengalaman pada penulis dalam melaksanakan penelitian dan pembuatan karya tulis ilmiah.

**E. Struktur Organisasi Skripsi**

Untuk memudahkan pembahasan dan penyusunan selanjutnya, maka peneliti kemukakan sistematika penulisan skripsi ini sebagai berikut:

**BAB I. PENDAHULUAN**

Pendahuluan meliputi: latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan struktur organisasi skripsi.

**BAB II. KAJIAN PUSTAKA**

Kajian pustaka meliputi konsep dan teori yang dapat mendukung dan dianggap perlu dalam penelitian ini, diantaranya: konsep peran pendamping, konsep motivasi berwirausaha, dan penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini.

**BAB III. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian meliputi: desain penelitian, partisipan, populasi dan sampel, instrumen penelitian, prosedur penelitian dan analisis data.

**BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi hasil temuan penelitian serta pembahasan temuan penelitian untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya.

**BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Penutup meliputi simpulan dan rekomendasi yang menyajikan penemuan dan pemaknaan peneliti terhadap hasil analisis temuan penelitian sekaligus

mengajukan hal-hal yang penting yang dapat dimanfaatkan dari hasil penelitian tersebut.