

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata menjadi salah satu produk dan pelayanan utama dalam bisnis dan perdagangan. Pariwisata menghasilkan pendapatan pada destinasi di seluruh dunia. Menurut UNWTO *Tourism Highlight 2016*, pariwisata internasional menghasilkan US\$ 211 miliar melalui pelayanan transportasi internasional. Indonesia menjadi Negara ke-lima yang masuk sebagai destinasi top di Asia Tenggara menyumbangkan sebesar 10.408.000 kedatangan wisatawan dan mengalami peningkatan sebanyak 10,3 % dibandingkan tahun 2014. Peningkatan ini akan berdampak pada kebijakan pemerintah di bidang pariwisata.

Pariwisata di Indonesia menjadi industri strategis yang telah diatur dalam Undang-undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan, Peraturan Pemerintah No. 50 Tahun 2011 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisataan Nasional dan peraturan lainnya. Peraturan ini bertujuan agar kepariwisataan di Indonesia menjadi sektor yang dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional dan kesejahteraan masyarakat. Salah satu sasaran strategis yang ditetapkan Kementerian Pariwisata dalam meningkatkan keberhasilan pariwisata adalah meningkatkan kapasitas dan profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM) pariwisata. Keberhasilan industri pariwisata didukung oleh peranan sumber daya manusia yang terserap sebagai tenaga

kerja pariwisata. Tersedianya tenaga kerja yang berkualitas akan memberikan pelayanan yang baik dan dapat memuaskan wisatawan. Hal ini akan berdampak positif pada industri pariwisata, seperti wisatawan akan datang kembali dan mempromosikan pariwisata tersebut.

Kepuasan wisatawan dapat dinilai dari pelayanan sektor-sektor pariwisata yang terkait. Salah satu sektor pendukung pariwisata yang tidak lepas dari citra keramah tamahan adalah sektor perhotelan. Keberhasilan pembangunan hotel dan kualitas pelayanannya menjadi bagian dari nilai-nilai pariwisata itu sendiri (Riyanti & Edison, 2016). Manajemen hotel harus dikelola dengan profesional untuk memberikan pelayanan prima pada tamu atau wisatawan. Tingginya pertumbuhan pembangunan hotel baik hotel berbintang maupun hotel non bintang karena meningkatnya permintaan pariwisata menuntut persaingan yang kompetitif. Jawa Timur menjadi salah satu propinsi yang meningkatkan kegiatan pariwisata juga meningkatkan pembangunan hotel berbintang maupun non bintang untuk memenuhi permintaan wisatawan akan kebutuhan akomodasi. Berikut adalah tabel pertumbuhan hotel non bintang di Jawa Timur:

Tabel 1. Jumlah Pertumbuhan Hotel Non Bintang di Jawa Timur Tahun 2007-2016

Tahun	Jumlah Hotel Non Bintang (Unit)	Jumlah Kamar (Unit)
2007	1.697	23.378
2008	1.428	23.107
2009	1.443	22.192
2010	1.510	24.293
2011	1.743	27.101
2012	1.825	28.752
2013	1.777	28.257

Lanjutan Tabel 1.

Tahun	Jumlah Hotel Non Bintang (Unit)	Jumlah Kamar (Unit)
2014	1.866	30.430
2015	2.091	33.819
2016	2.136	34.505

Sumber: www.bps.go.id

Meningkatnya jumlah pembangunan hotel non bintang di Jawa Timur selama sepuluh tahun terakhir berdasarkan grafik di atas, menuntut manajemen bisnis perhotelan untuk bersaing secara kompetitif. Kualitas Sumber Daya Manusia menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja hotel, selain itu penting bagi bisnis *hospitality* untuk memberikan pengalaman yang tidak terlupakan bagi tamu atau wisatawan. Menghadapi persaingan yang kompleks dan perubahan lingkungan, perusahaan dituntut untuk melakukan perubahan dan salah satunya dengan pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai penggerak penting keberhasilan organisasi (Sudiarditha, 2011: 37).

Sumber Daya Manusia sebagai aset perusahaan, digerakkan untuk mencapai tujuan perusahaan. Salah satu cara dalam mencapai tujuan perusahaan adalah meningkatkan kinerja karyawan. Faktor yang berhubungan dengan jangka panjang organisasi adalah mengukur kemampuan seberapa baik karyawan berkarya dan bekerja sesuai standar saat ini dan meningkat sepanjang waktu (Simamora, 2006: 337). Kinerja suatu perusahaan dikatakan berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan dipengaruhi oleh faktor yang berasal dari dalam perusahaan seperti kompetensi yang dimiliki karyawan serta pelatihan yang diadakan oleh perusahaan untuk menyelesaikan tugas

dan tanggung jawabnya.

Safwan *et al* (2014) menyatakan kompetensi adalah pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dikuasai seseorang dan menjadi bagian dari dirinya. Penerapan kompetensi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab menjadi hal penting dalam mencapai standar kinerja yang ditetapkan perusahaan. Wibowo (2007:187) menyatakan kompetensi karyawan dapat meningkatkan daya saing perusahaan dan memperbaiki kinerja perusahaan.

Manajemen hotel juga perlu memperhatikan aspek pengembangan karyawan dalam usaha meningkatkan kinerja karyawannya. Pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas, salah satunya dengan cara program pelatihan. Menurut Yulianti (2015), pelatihan merupakan proses pengembangan diri kepada karyawan agar bisa bekerja lebih terampil dan meningkatkan pengetahuan dan keahlian karyawan. Program pelatihan dapat membantu karyawan untuk mengetahui cara bekerja dengan baik dan benar sesuai standar operasional perusahaan. Menurut Pasal 9 Undang-undang Ketenagakerjaan tahun 2003, pelatihan kerja diselenggarakan dan diarahkan untuk membekali, meningkatkan, dan mengembangkan kompetensi kerja guna meningkatkan kemampuan, produktivitas, dan kesejahteraan.

Kota Malang menjadi salah satu kota yang mengembangkan pariwisata yang dapat menarik wisatawan mancanegara dan domestik, sehingga membuka peluang bagi para pelaku bisnis untuk berinvestasi di bidang perhotelan. Kebutuhan akomodasi sebagai salah satu fasilitas pendukung pariwisata seperti *home stay*, *guest house* dan hotel dibangun untuk

memenuhi kebutuhan wisatawan. Keputusan menginap wisatawan untuk memilih hotel berbintang atau non bintang dapat didasarkan atas kebutuhan dan pertimbangan tertentu. Keputusan wisatawan untuk menginap akan diawali oleh beberapa proses, yaitu: pengenalan terhadap kebutuhan, waktu yang tepat, perubahan situasi, pemilihan produk, konsumsi produk, perbedaan individu, pengaruh pemasaran, pencarian informasi, pencarian internal, dan eksternal (Kotler dalam Fitroh *et al*, 2017). Perkembangan pembangunan non bintang hotel di Malang meningkat selama enam tahun terakhir sebagai salah satu produk pilihan akomodasi yang berfokus pada penjualan kamar sebagai kebutuhan menginap. Berikut tabel 2 merupakan data tingkat hunian kamar hotel non bintang di kota Malang.

Tabel 2. Tingkat Hunian Kamar Hotel Non Bintang di Kota Malang Tahun 2010-2015

Tahun	Kamar Tersedia (Unit)	Kamar Terjual (Unit)	Tingkat Hunian Kamar (%)
2010	212.622	121.385	47.64%
2011	183.758	65.863	35.84%
2012	240.589	81.016	33.67%
2013	254.672	84.034	33.14%
2014	1.202.834	430.709	35.81%
2015	296.387	118.347	39.93%

Sumber: malangkota.go.id

Berdasarkan jumlah kamar hotel non bintang yang tersedia menunjukkan selama enam tahun terakhir para pelaku usaha pariwisata menanamkan investasinya di bidang jasa perhotelan di kota Malang. Dilihat dari tingkat hunian kamar dari tahun 2010 hingga 2015 tidak mencapai lima puluh persen. Tingkat hunian tersebut menunjukkan tingginya tingkat

persaingan bisnis perhotelan non bintang di kota Malang.

Hasanah Guest House adalah cabang bisnis dari PT. Turen Indah yang bergerak di bidang akomodasi yang berada di kota Malang. Hasanah Guest House yang merupakan salah satu bisnis hotel non bintang berdiri sejak tahun 2011, telah memiliki 4 cabang Guest House yang tersebar di kota Malang. Hasanah Guest House yang bergerak di bidang pelayanan penginapan terdiri dari *Front Office department*, *Housekeeping department*, dan *Kitchen department*, tentunya kualitas pelayanan menjadi hal penting yang tidak dapat diabaikan. Pengelolaan dan dukungan karyawan melalui kinerja yang tinggi diperlukan untuk mencapai tujuan perusahaan mengingat tingginya tingkat persaingan bisnis hotel di kota Malang.

Berdasarkan pra riset yang telah dilakukan, masih terdapat permasalahan yang dialami perusahaan. Awal berdirinya Guest House ini tidak disertai dengan persiapan yang matang. Perekrutan karyawan hanya memilih karyawan yang siap kerja tanpa melihat kompetensi seperti pendidikan dasar, pengetahuan dan keterampilan di bidang perhotelan. Berdasarkan wawancara pada tanggal 28 Maret 2017, sebagian karyawan masih kurang berkompeten di bidang *hospitality*, seperti yang diungkapkan Manajer Operasional Hasanah Guest House.

“Setiap karyawan tentunya memiliki kompetensi yang berbeda. Dikarenakan pada awal perekrutan karyawan kami hanya memilih karyawan yang sekiranya siap bekerja di bidang ini tanpa melihat dasar pendidikan dan *skill*, hampir sebagian karyawan masih kurang berkompeten di bidang *hospitality*. Sebagian besar mereka berimprovisasi dan belajar dari pengalaman selama bekerja saja dan belajar dari teman atau karyawan lain yang lulusan perhotelan.” (Selasa, 28 Maret 2017, pukul 14: 25 WIB).

Rendahnya kompetensi yang dimiliki karyawan Hasanah Guest House dapat mempengaruhi kinerja karyawan, sehingga dapat berdampak pada tidak tercapainya tujuan perusahaan. Perbaikan kinerja karyawan perlu dilakukan oleh manajemen untuk menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Pelatihan menjadi salah satu proses pengembangan karyawan untuk memperbaiki kinerja karyawan. Hasanah Guest House menerapkan program pelatihan untuk karyawan baru berupa *on the job training* selama 3 bulan. Pelatihan rutin juga diperlukan oleh karyawan lama, hal ini juga diungkapkan oleh Manajer Operasional Hasanah Guest House:

“Kami biasanya mengadakan *briefing* mingguan untuk *sharing* dan sesekali *owner* juga datang. Di samping itu juga ada *briefing* setiap hari untuk serah terima tugas antar *shift*. Jadi kami biasanya memberikan motivasi dan evaluasi kekurangan dari tugas-tugas yang sudah dikerjakan oleh para karyawan.” (Selasa, 28 Maret 2017, pukul 14: 25 WIB).

Kepuasan tamu menjadi salah satu pencapaian kinerja dari pelayanan hotel serta untuk mempertahankan pelanggan. Mempertahankan tamu agar kembali menjadi hal penting, mengingat persaingan bisnis hotel non bintang di Kota Malang cukup tinggi. Tamu akan membandingkan dengan hotel lain yang lebih memuaskan pelayanannya. Hasanah Guest House juga masih mengalami permasalahan yang terkait dengan kepuasan pelayanannya, seperti yang diungkapkan Manajer Operasional Hasanah Guest House.

“Tentu dari banyaknya tamu, dan berbeda-beda karakteristik tentunya akan muncul masalah-masalah yang kadang tidak terduga. Namun kita di sini juga tim misalnya masalah pembenahan kamar yang *trouble*, kita akan memanggil tukang untuk memperbaikinya. Tentu saja banyak keluhan dari konsumen seperti AC bocor, televisi burem, atau bau seprei. Namun untuk respon awal kita coba dari karyawan Hasanah untuk memperbaiki agar konsumen merasa diperhatikan.” (Selasa, 28 Maret 2017, pukul 14:25 WIB).

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk menganalisis kompetensi *hospitality* yang dimiliki karyawan Hasanah Guest House, sejauh mana pelatihan karyawan yang dilakukan serta dampaknya pada kinerja karyawan. Penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “**Analisis Dampak Pelatihan Kompetensi *Hospitality* dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Hasanah Guest House Malang**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kompetensi *hospitality* yang dimiliki karyawan departemen *front of the house* di Hasanah Guest House pada awal bekerja?
2. Bagaimana pelaksanaan pelatihan yang diterapkan untuk karyawan departemen *front of the house* di Hasanah Guest House?
3. Bagaimana dampak pelatihan kompetensi *hospitality* dalam meningkatkan kinerja karyawan Hasanah Guest House?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disampaikan, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kompetensi *hospitality* yang dimiliki karyawan departemen *front of the house* di Hasanah Guest House pada awal bekerja.
2. Untuk mengetahui pelatihan yang diterapkan untuk karyawan departemen *front of the house* di Hasanah Guest House.

3. Untuk mengetahui dampak pelatihan kompetensi *hospitality* dalam meningkatkan kinerja karyawan Hasanah Guest House.

D. Kontribusi Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi, baik secara teoritis maupun secara praktis:

1. Kontribusi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah atau memperkaya pengetahuan dan meningkatkan kemampuan dalam menganalisis mengenai “Analisis Dampak Pelatihan Kompetensi *Hospitality* dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Hasanah Guest House Malang)”. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan informasi bagi penelitian selanjutnya.

2. Kontribusi Praktis

Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan pada pengelola, pelaku usaha bisnis akomodasi mengenai dampak pelatihan kompetensi *hospitality* dalam meningkatkan kinerja karyawan.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika Pembahasan ini berguna untuk memperjelas pemahaman dari isi penelitian. Adapun rinciannya adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika

pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai teori yang digunakan, kerangka pemikiran yang digunakan sebagai dasar pembahasan, dan penelitian-penelitian terdahulu yang menunjang topik dan masalah penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai jenis penelitian yang digunakan untuk penelitian, fokus penelitian, pemilihan lokasi dan situs penelitian, sumber data, pengumpulan data, instrumen penelitian, dan metode analisis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan gambaran umum, penyajian data dan pembahasan penelitian yang terdapat pada fokus penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang peneliti berikan dari fenomena yang diangkat dalam penelitian ini.