

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini berbagai organisasi internasional antara lain PBB, Bank Dunia dan *World Tourism Organisation* (WTO), telah mengakui bahwa pariwisata merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia terutama menyangkut kegiatan ekonomi dan sosial. Diawali dari kegiatan yang semula hanya dinikmati oleh segelintir orang-orang yang relatif kaya pada awal abad ke-20, kini telah menjadi bagian dari hak asasi manusia, sebagaimana dinyatakan oleh John Naisbitt dalam bukunya *Global Paradox* yakni bahwa “*where once travel was considered a privilege of the moneyed elite, now it is considered a basic human right*” (http://kolom.pacific.net.id/ind/setyanto_p._santosa/.html). Hal ini terjadi tidak hanya di negara maju saja, tetapi hal ini mulai dirasakan pula di negara berkembang termasuk salah satunya adalah Indonesia .

Indonesia merupakan sebuah negara yang memiliki banyak daerah tujuan wisata, dimana masing-masing daerah wisata tersebut memiliki daya tarik yang berbeda-beda. Citra pariwisata Indonesia pernah tercoreng dengan adanya tragedi bom Bali pada tahun 2002. Tragedi bom ini mengakibatkan merosotnya jumlah wisatawan yang datang ke Indonesia, khususnya di daerah Bali. Seperti diketahui bahwa pulau Bali merupakan salah satu tempat tujuan pariwisata favorit di Indonesia, hal dapat dilihat dari banyaknya wisatawan domestik maupun wisatawan asing yang memilih Bali sebagai tujuan wisata mereka. Berdasarkan hal tersebut, pariwisata di Bali harus segera dipulihkan kembali. Pemulihan pariwisata di Bali tidak bisa hanya dengan mengandalkan peran Pemerintah saja, tetapi peran pihak swasta pun harus bisa diandalkan agar pariwisata di Bali dapat kembali normal dan terus berkembang.

Industri akomodasi merupakan salah satu faktor pendukung suksesnya pariwisata di suatu daerah tujuan wisata. Pelayanan dengan standar internasional dan konsep hotel yang berbeda-beda merupakan salah satu daya tarik tersendiri bagi wisatawan untuk kembali mengunjungi suatu daerah wisata. Seperti yang dikatakan oleh Santosa, dimana saat ini sudah ada perubahan *consumer-*

behaviour pattern atau pola konsumsi dari para wisatawan, dimana wisatawan tidak hanya terfokus ingin santai dan menikmati *sun-sea and sand*. Pola konsumsi wisatawan pada saat ini sudah sangat memperhatikan pelayanan yang mereka dapatkan, baik itu pelayanan dari hotel maupun dari penyedia jasa lainnya (http://kolom.pacific.net.id/ind/setyanto_p._santosa/.html).

Hal tersebut juga diyakini oleh manajemen Accor, yang merupakan salah satu manajemen hotel bertaraf internasional. Manajemen Accor pada saat ini berusaha untuk terus membuat konsep baru yang diharapkan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan wisatawan yang datang ke Bali. Oleh karena itu, pada tahun 2006 manajemen Accor bekerjasama dengan Metafora membuka hotel baru di kawasan Nusa Dua Bali, yaitu Novotel Nusa Dua *Hotel and Residences*.

Novotel Nusa Dua *Hotel and Residences* ini menawarkan konsep baru yaitu, sebuah hotel dengan fasilitas kamar seperti layaknya apartemen. Hotel ini menawarkan jenis kamar yang memiliki keunikan tersendiri dibandingkan dengan hotel lain yang berada di kawasan BTDC. Jenis kamar yang ditawarkan Novotel Nusa Dua adalah, *Deluxe Room, 1 Bedroom Residence, 2 Bedroom Residence, 2 Bedroom Residence with Pool, 3 Bedroom Residence, 3 Bedroom Residence with Pool* dan *Penthouse*, dimana pada masing-masing kamar telah tersedia *kitchen set* dan *dining room*, kecuali pada *deluxe room*. Fasilitas layaknya sebuah apartemen ini, dirancang untuk mempermudah sebuah keluarga agar dapat berkumpul dalam sebuah ruangan tanpa harus terpisah-pisah.

Kelebihan lainnya dari Novotel Nusa Dua *Hotel and Residences* ialah, lokasi yang strategis. Lokasi hotel ini berada di kawasan *Bali Tourism Development Centre* (BTDC), yang merupakan kawasan yang terdiri dari hotel-hotel bintang lima yang terjamin keamanannya. Kelebihan lainnya yang membuat Novotel Nusa Dua *Hotel and Residences* menjadi lebih unik ialah hotel ini merupakan satu-satunya hotel bintang empat di kawasan BTDC ini.

Predikat hotel bintang empat bagi Novotel Nusadua *Hotel and Residences* ini, dijadikan motivasi bagi manajemen hotel untuk lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan karyawannya kepada para konsumennya. Kualitas pelayanan merupakan kunci untuk mendapatkan citra positif dimata konsumen, selain itu kualitas pelayanan juga merupakan salah satu kunci keberhasilan

Novotel Nusa Dua *Hotel and Residences* untuk dapat menyamai kualitas pelayanan dari hotel-hotel berbintang lima yang berada di kawasan BTDC.

Pada industri jasa akomodasi, divisi *front office* memegang peranan penting dalam memberikan kesan pertama dan terakhir bagi konsumen hotel. Kesan yang diberikan oleh divisi *front office* akan memberikan dampak terhadap penilaian konsumen, dan penilaian konsumen ini menjadi sangat penting bagi kemajuan sebuah hotel. Oleh sebab itu divisi *front office* merupakan ujung tombak sebuah hotel, sebab karyawan *front office* yang pertama kali berhubungan langsung dengan konsumen, diawali dari proses reservasi, proses *check-in* hingga pada saat tamu melakukan *check-out*.

Untuk dapat menciptakan citra positif dimata konsumen, menurut Oka A Yoeti ” perusahaan harus menerapkan prinsip *To Be Good To Look Good* , yaitu bahwa untuk mencapai tingkat kualitas kerja yang unggul, setiap karyawan harus memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap yang selalu siap untuk melayani dengan segera, akurat dan memuaskan, kemampuan dalam menguasai pekerjaannya dan memiliki kemampuan untuk menangani keluhan pelanggan secara profesional ”. Seperti yang dikatakan oleh Tjiptono (1996:58) secara garis besar ada empat unsur pokok yang terkandung di dalam pelayanan yang unggul (*service excellence*) yaitu : kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan.

Agar karyawan dapat memberikan pelayanan yang baik dan profesional bagi konsumen maka pelatihan merupakan salah satu proses yang dapat dilakukan untuk membantu pekerjaan mereka yang sekarang atau yang akan datang melalui perkembangan kebiasaan tentang pikiran, tindakan, kecakapan, pengetahuan dan sikap yang layak sehingga mereka dapat meningkatkan kinerjanya. Seperti yang dikatakan oleh Nadler, (1984) *Training is defined as learning that is provided in order to improve performance on the present job*, dimana pelatihan adalah diperuntukan sebagai pembelajaran yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja.

Akan tetapi apabila pelatihan tidak didukung dengan lingkungan kerja yang baik saat mereka bekerja, maka kinerja yang diharapkan pun akan sulit untuk dicapai, sebab ketidaknyamanan saat bekerja merupakan kondisi yang sangat tidak baik bagi karyawan. Ketidaknyamanan tersebut dapat mengakibatkan

aktivitas kerja karyawan tidak optimal. Seperti yang dikatakan oleh Nitisemito (1996 : 109) “lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada disekitar para pekerja dan dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan.”

1.2 Perumusan Masalah

Pelatihan pada karyawan hotel sangat perlu diperhatikan, begitu juga dengan lingkungan kerjanya khususnya pada divisi *front office*, sebab divisi ini membutuhkan orang-orang yang memiliki kemampuan khusus, seperti kemampuan komunikasi yang baik sehingga dapat menjaga hubungan baik dengan konsumen dan divisi lainnya di hotel, dan memiliki wawasan mengenai pariwisata Bali dengan baik. Selain itu supaya layanan dapat memuaskan pelanggan, karyawan yang melayani harus memenuhi empat kriteria pokok, yaitu: tingkah laku yang sopan, cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, waktu menyampaikan yang tepat, keramahtamahan. (moenir, 1992 : 197-200).

Pelatihan yang telah diberikan adalah berupa pelatihan mengenai pengetahuan pariwisata Bali secara umum (objek wisata, transportasi dan lain-lain), *hotel knowledge*, bagaimana berpenampilan dan berkomunikasi, bagaimana mengatasi tamu dengan standar Accor, bagaimana memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan ramah, pelatihan mengenai teknologi berupa pengenalan sistem Fidelio, serta pelatihan untuk menanamkan visi dan misi dari Novotel Nusa Dua *Hotel and Residences* sehingga pada akhirnya karyawan dapat bekerja sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh manajemen Accor Internasional. Metoda pelatihan yang diberikan berupa *role-play*, rotasi, *case method*, *In-Basket Technique*, simulasi dan Ceramah Kelas.

Selain memberikan pelatihan kepada karyawan, lingkungan kerja di perusahaan juga mempengaruhi kinerja yang dilaksanakan oleh karyawan. Lingkungan kerja ini terdiri atas fisik dan non fisik yang melekat dengan karyawan sehingga tidak dapat dipisahkan dari usaha pengembangan kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang segar, nyaman dan memenuhi standar kebutuhan layak akan memberikan kontribusi terhadap kenyamanan karyawan

dalam melakukan tugasnya. Lingkungan kerja non fisik yang meliputi keramahan sikap karyawan, sikap saling menghargai waktu berbeda pendapat dan lain sebagainya adalah syarat wajib untuk terus membina kualitas pemikiran karyawan yang akhirnya bisa membina kinerja mereka secara terus menerus.

Berdasarkan uraian tersebut maka penulis bermaksud melakukan penelitian untuk melihat apakah ada hubungan antara pelatihan dan lingkungan kerja dengan kinerja karyawan *front office* di Novotel Nusa Dua *Hotel and Residences*.

Berangkat dari hal yang telah dipaparkan diatas, maka pertanyaan penelitian secara umum ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah ada hubungan antara Pelatihan dengan kinerja karyawan *front office* ?
2. Apakah ada hubungan antara Lingkungan kerja dengan kinerja karyawan *front office* ?
3. Apakah ada hubungan Pelatihan dan Lingkungan kerja dengan kinerja karyawan *front office*?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini secara umum berupaya untuk mengetahui dan meneliti seberapa besar hubungan antara pelatihan dan lingkungan kerja dengan kinerja karyawan *front office* Novotel Nusa Dua Bali.

Dengan ditelitinya pengaruh pelatihan dan lingkungan kerja terhadap kinerja, disamping keinginan untuk mengetahui aspek-aspek yang diduga berperan dalam penentuan pelatihan dan lingkungan kerja diharapkan juga akan menjawab permasalahan kinerja yang sangat diharapkan oleh perusahaan.

1. Untuk mengetahui seberapa besar hubungan Pelatihan dengan kinerja karyawan *front office*
2. Untuk mengetahui seberapa besar hubungan Lingkungan kerja dengan kinerja karyawan *front office*
3. Untuk mengetahui seberapa besar hubungan Pelatihan dan lingkungan kerja dengan kinerja karyawan *front office*

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun secara praktis;

1. Teoritis : Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kekayaan wacana penelitian ilmu Administrasi dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, khususnya dibidang pelatihan, lingkungan kerja dan kinerja. Hasil penelitian ini diharapkan dapat melengkapi hasil penelitian yang sudah ada.
2. Praktis : Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan tambahan bagi civitas akademika FISIP UI yang tertarik untuk mengetahui apakah kegiatan pelatihan dan lingkungan kerja dapat meningkatkan kinerja staff *front office* khususnya di Novotel Nusa Dua Bali.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini dibagi dalam sistematikan penulisan sebagai berikut;

Bab 1 : PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan gambaran ringkas mengenai isi penelitian yaitu: Pada sub bab latar belakang masalah, akan dijelaskan mengenai apa yang menjadi latar belakang permasalahan penelitian. Sub bab perumusan masalah akan merumuskan masalah menjadi lebih fokus. Pada sub bab tujuan penelitian akan diuraikan tentang tujuan penelitian baik bagi penulis, pihak perusahaan maupun pihak lain. Sub bab manfaat penelitian menjelaskan kegunaan dari penelitian ini untuk organisasi, masyarakat umum, dan teoritik. Dalam bab pembatasan penelitan memberikan batasan untuk penelitian ini kepada karyawan kontrak. Sub bab terakhir adalah sistematikan penulisan yang akan menguraikan sistematika penulisan thesis

dari bab pertama hingga bab terakhir, yaitu bab lima hal ini bertujuan untuk mempermudah pembahasan dalam penelitian ini.

Bab 2 : TINJAUAN LITERATUR DAN METODE PENELITIAN

Dalam sub bab tinjauan literatur, akan dijelaskan tentang dasar pemikiran secara teoritis untuk mempertegas variabel yang menjadi obyek penelitian, yang berisi definisi – definisi tentang pelatihan, dan kinerja serta faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kedua hal tersebut. Tinjauan literatur yang digunakan oleh penulis sebagai referensi, untuk penelitian ini ialah teori Kirk Patrick *four level evaluation*, dan teori dari Alex S. Nitisemito mengenai lingkungan kerja. Kedua variabel tersebut akan dihubungkan dengan penilaian kinerja berdasarkan lima dimensi pengukuran kualitas pelayanan Parasuraman. Pada model analisis menggambarkan bentuk hubungan antara pelatihan, motivasi dan penguasaan keterampilan. Sub bab perumusan hipotesa akan dijelaskan tentang dugaan sementara dari penelitian. Dalam sub bab operasional konsep akan diuraikan tentang pengoperasionalkan dari masing – masing variabel dengan menyebutkan indikator – indikatornya.

Bab 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Sub bab metodologi penelitian diuraikan tentang tipe penelitian yang bersifat menerangkan hubungan antara variabel, penetapan populasi dan sampel penelitian, sumber data yang berasal dari mana saja data akan diperoleh, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data. Pada penelitian ini menggunakan Pendekatan penelitian kuantitatif bersifat deskriptif dimana metode deskriptif ini digunakan untuk mengkaji sesuatu seperti apa adanya (variabel tunggal) atau pola hubungan (korelasi) antara dua atau lebih variabel. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei. Metode ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama

untuk mengumpulkan data. Dan untuk tehnik pengumpulan data menggunakan angket, observasi, wawancara dan studi kepustakaan. Untuk populasi dan sampel yang akan digunakan adalah seluruh staff *front office* yang terdiri dari staff reservasi, staff *front desk*, staff *guest relations officer*, staff *operator* dan *bell boy*, MOD, Asisten manajer *front office*, *front office Manager* dan untuk penilaian kinerja akan digunakan sampel dari konsumen Novotel Nusa Dua. Selanjutnya, pada analisis data dilakukan dengan menggunakan uji koelasi rank-spearman.

BAB 4 : PEMBAHASAN

Pada sub bab pertama akan diuraikan secara umum mengenai Novotel Nusa Dua *hotel and residences*, yang meliputi :

Gambaran umum perusahaan akan dibahas tentang Sejarah, Struktur, dan fasilitas yang ada pada Novotel Nusa Dua *hotel and residence*. Selain gambaran umum pada sub bab pertama kan membahas mengenai identitas responden yang meliputi karyawan dan konsumen Novotel Nusa Dua *hotel and residences*. Sub bab pertama juga akan menyinggung mengenai pelatihan, dimana akan membahas mengenai jenis pelatihan yang diberikan oleh pihak hotel, jadwal pelatihan serta tujuan dari masing-masing pelatihan tersebut dan yang terkahir akan membahas mengenai bagaimana pelatihan yang diterima oleh para karyawan. Selain pelatihan pada sub-bab ini juga akan dijelaskan mengenai bagaimana lingkungan kerja di Novotel Nusa Dua, seperti bagaimana penempatan fasilitas dan ruang kerjanya. Pada sub bab kedua akan dibahas mengenai analisa hubungan pelatihan dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

Bab 5 : KESIMPULAN dan SARAN

Bagian ini merupakan penutup dari penelitian yang meliputi simpulan yang diperoleh dari penelitian serta saran – saran untuk membantu pemecahan masalah.

