

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 **Gambaran umum Objek Penelitian**

Hotel Panorama Lembang ditinjau dari pengelola manajemen dan bentuk fisiknya bisa dibagi dalam tiga periode. Pada awalnya lahan yang terletak di Jl.Raya Tangkuban Perahu No.29 km. 17 Lembang merupakan lahan terbuka yang diusahakan dalam bentuk pertanian dan peternakan.

Pada mulanya Bapak A.H Pane (Alm) Brigjen Purnawirawan dan Bapak H.E. K. Ruchiyat (Alm) pemilik Hotel Panghegar Bandung, pada tahun 1979 telah membuat kesepakatan untuk membeli lahan tersebut. Kemudian mengikat kerjasama untuk mendirikan perusahaan yang bergerak dalam bidang kepariwisataan dalam rangka membantu program pemerintah untuk menciptakan lapangan kerja khususnya bagi masyarakat Lembang dan sekitarnya. Sarana yang dibangun pada saat itu adalah:

- a. Restoran dengan kapasitas 52 pax
- b. Ruang serba guna dengan kapasitas 400 pax
- c. Kolam renang
- d. Lapangan golf 9 hole
- e. *Children play ground*
- f. *Tennis court*

Hotel Panorama Lembang memulai aktivitas dan *recruiting* untuk karyawan pada bulan Agustus 1996. Sesuai kebijakan pemilik yang diprioritaskan adalah karyawan lama yang belum mendapatkan pekerjaan dan sisanya diperuntukan masyarakat Lembang dan sekitarnya. Seluruh karyawan yang sudah lulus seleksi, tes dan *interview* diwajibkan untuk mengikuti *In House Training Program* selama satu bulan.

Sejalan dengan perkembangan dunia kepariwisataan khususnya di daerah Lembang dan sekitarnya bermunculan hotel-hotel baru sebagai kompetitor. Maka perusahaan menganggap perlu mengadakan konsolidasi dan reformasi dalam bidang manajemen dan bangunan serta fasilitasnya guna mengantisipasi kondisi tersebut di atas.

Maka pada tahun 1997 bulan Juli Panorama Parahyangan Resort pengoperasiannya ditutup, sebagian karyawan di PHK dan sebagian lainnya diperbantukan dalam proyek Renovasi. Pada periode ini aktivitas perusahaan konsentrasi penuh kepada renovasi dan pembangunan fisik Hotel dan Restoran beserta fasilitasnya.

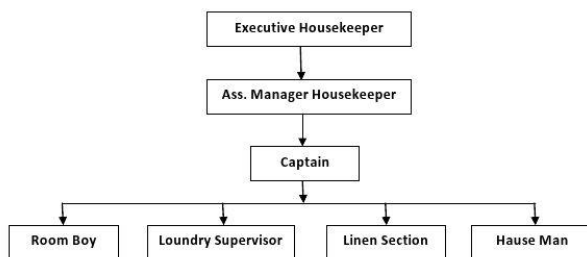
Renovasi serta pembangunan fisik selesai pada bulan juli 1998, hasil pembangunan berupa :

1. Satu buah bangunan utama terdiri dari *lobby*, ruangan kantor untuk *managing director, sales & marketing, accounting dan front office*. Dibagian belakang terdapat kamar *standard* dan *deluxe* yang diberi nama kamar Hotel sebanyak 8 buah kamar nomor 22 sampai nomor 29.
2. Satu buah bangunan *meeting room* yang terdiri dari:
  - a. *Main Meeting Room* dengan kapasitas seminar 250 orang
  - b. *Small Meeting Room* dengan kapasitas seminar 25 orang
  - c. Satu *Lobby*
  - d. Satu Buah lapangan tenis
3. Satu buah roemah kayu yang terdiri dari empat buah kamar dengan fasilitas per kamar seperti *standard* kamar Hotel.

Untuk menyikapi *loss* bisnis dan persaingan yang ketat, direksi dan management sepakat untuk ekstensi dan renovasi penambahan kamar dan ruang serbaguna. Maka pada tanggal 17 Mei 2010 kamar Roemah kayoe dibongkar. Kemudian bekas tanahnya dibangun kembali untuk bangunan kamar yang diberinama Gedung Selatan dengan nomor kamar 401 samapai dengan nomor kamar 422, dan pada waktu yang bersamaan lapang tenis dibongkar untuk dibangun menjadi

*Function Room* yang diberinama Graha A.H. pane dengan kapasitas tempat duduk 300 seats.

## 1.2 Struktur Organisasi HouseKeeping Hotel Panorama Lembang



### 1. **EXECUTIVE HOUSEKEEPER** **TANGGUNG JAWAB JABATAN**

- a. Bertanggung jawab terhadap kebersihan, keindahan dan kenyamanan seluruh lingkungan dan area Hotel yang meliputi kamar tamu Hotel, koridor setiap lantai, *public Area* (lobby, restaurant, Pub/Lounge), taman (seluruh tanaman baik yang ada di pot maupun di Hotel termasuk rumput), seluruh office area (*utility* termasuk *locker* karyawan)
- b. Menjaga seluruh investasi yang berada di bawah pengawasan *Housekeeping Departement*

**2. ASSISTANT MANAGER HOUSEKEEPER**  
**TANGGUNG JAWAB JABATAN ASSISTANT**  
**MANAGER HOUSEKEEPER**

- a. Pelaksanaan operasional di *Housekeeping Department*, yaitu terhadap kebersihan, keindahan dan kenyamanan seluruh lingkungan dan area Hotel yang meliputi kamar tamu Hotel, koridor setiap lantai, *public area* (lobby, restaurant, Pub/Lounge), taman (seluruh tanaman baik yang ada di pot maupun di Hotel termasuk rumput), seluruh *office area* (*utility* termasuk *locker* karyawan).
- b. Menjaga seluruh investasi yang berada di bawah pengawasan *Housekeeping Department*
- c. Melaksanakan administrasi *Housekeeping department*.

**3. CAPTAIN**  
**TANGGUNG JAWAB JABATAN CAPTAIN**

- a. Mewakili *Assistant Executive Housekeeper* (apabila berhalangan datang), untuk menyampaikan instruksi dari atasan dalam penanganan kamar tamu.
- b. Mengikuti *briefing* atau pertemuan-pertemuan yang diadakan oleh manajemen.
- c. Memberikan pengarahan kepada bagian yang dibawahinya untuk menghadapi dan menyelesaikan keluhan tamu.

#### **4. ROOM BOY**

##### **TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB**

- a. Melaksanakan kebersihan setiap kamar berikut kelengkapannya.
- b. Melaksanakan kebersihan *Roomboy Station* dan *Roomboy Trolley* berikut kelengkapannya.
- c. Melaksanakan kebersihan setiap koridor.

#### **5. HOUSEMAN**

##### **TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB**

- a. Melaksanakan Kebersihan setiap *Public Area, Offices, Lobby, Restaurant, Lounge, Bar, Toilet, Meeting Room* dan lain-lain
- b. Mengecek dan melaksanakan kebersihan di luar area gedung Hotel ( *garden, koridor depan tempat yang disewakan setiap salon, tangga menuju swimming pool* ) dan sebagainya.
- c. Menjaga, merawat, menempatkan dan mengganti tanaman pot yang ditempatkan atau dileketakkan di *Public Area* tersebut di atas pada point satu, untuk keindahan dan kenyamanan tamu yang datang dan melihatnya.

**6. *LINEN / UNIFORM STAFF DAN ORDER TAKER***  
**TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB**  
***LINEN / UNIFORM STAFF DAN ORDER TAKER***

- a. Melaksanakan kebersihan, kerapian, kelengkapan dan perawatan semua *Linen / Uniform* Karyawan berikut administrasinya.
- b. Melaksanakan pengaturan, penyusunan dan order rangkaian bunga untuk keindahan dan kenyamanan hotel.
- c. Tugas sebagai *Order Taker* atas semua permintaan tamu yang masuk ke Department *Housekeeping*, berikut administrasinya.

**1.3 Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan sektor pariwisata khususnya industri perhotelan di Indonesia menunjukkan perkembangan yang sangat pesat. Hal ini terbukti dengan semakin meningkatnya jumlah Hotel beserta jumlah kamarnya. Berdasarkan data dari (<http://disparbud.jabarprov.go.id>, tahun 2012), Dalam setiap tahunnya rata-rata mencapai 4 juta orang lebih. Jumlah tersebut 3.774.815 juta diantaranya wisatawan domestik 142.575 orang merupakan turis mancanegara. Tingkat hunian kamar Hotel juga setiap tahunnya mengalami peningkatan, untuk tahun 2011 sendiri target kunjungan wisatawan mencapai 3.655.027 orang. Angka itu mengalami

kenaikan sekitar 12 persen dari target tahun 2010 yang mencapai 3.322.752 orang.

Mengingat kebutuhan akan Hotel juga semakin meningkat, mulai dari keperluan pertemuan antar individu sampai jumlah besar seperti acara resepsi perkawinan, promosi makanan khas daerah sampai dengan makanan internasional semua tersedia di Hotel. Dari sekedar liburan keluarga untuk dua atau empat orang sampai ke konvensi besar dengan peserta ratusan orang, semua dapat diadakan di Hotel.

Semua itu tidak lepas dari peran manajemen Hotel tersebut karena usaha Hotel didasari oleh konsep-konsep dan fungsi-fungsi manajemen. Kegiatan penyelenggaraan Hotel menuntut para manajer agar menggunakan kemampuannya untuk menyusun, menggunakan strategi manajemen atau manajemen operasional serta strategi dalam menghadapi para pesaingnya. Strategi-strategi tersebut pada dasarnya bertujuan untuk dapat meningkatkan kinerja Hotel.

Peningkatan kinerja merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam memajukan daya saing dalam dunia usaha di dalam maupun luar negeri. Jika perusahaan memiliki kinerja yang tinggi maka perusahaan dapat meningkatkan usahanya sehingga akan memperkuat kedudukannya diantara para pesaingnya. Namun sebaliknya jika perusahaan memiliki kinerja yang rendah maka akan



sulit untuk dapat meningkatkan usahanya, apalagi untuk dapat unggul dan bersaing.

Peningkatan kinerja SDM dapat dilakukan dengan berbagai macam cara agar dapat menghasilkan kinerja yang terbaik sehingga menghasilkan motivasi karyawan yang tinggi. Kinerja karyawan adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2010:67).

Kemampuan dan motivasi kerja karyawan sangat penting adanya agar dapat mencapai kinerja yang dibutuhkan perusahaan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah melalui program *training* (pelatihan). Pelatihan banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan dalam rangka untuk mendapatkan sumber daya manusia yang lebih efektif dan efisien, bermotivasi tinggi serta meningkatkan kemampuan karyawan dibidang pekerjaannya. Terlebih Hotel dan Restoran adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, tentu sangat membutuhkan pelatihan bagi para karyawannya agar dapat memperoleh kinerja yang efektif dan efisien, yang akhirnya mampu membawa perusahaan menuju kesuksesan.

Hotel Panorama Lembang adalah salah satu hotel bintang tiga yang terletak di Jl. Raya Tangkuban Perahu No.29 km

17 Lembang Bandung Barat yang merupakan Hotel bisnis yang sekaligus menawarkan akomodasi bagi para tamunya untuk berlibur ataupun melaksanakan suatu acara pertemuan misalnya konferensi, *meeting*, ataupun acara resepsi perkawinan.

Hotel Panorama Lembang dalam memberikan pelayanan yang baik maka karyawan harus dapat bekerja sesuai dengan yang diharapkan perusahaan. Menurut Nasution (2008:71) mengatakan "Pelatihan adalah suatu proses belajar mengajar dengan menggunakan teknik atau metode tertentu yang dilakukan untuk meningkatkan kemampuan kerja seseorang". Program pelatihan ini merupakan salah satu upaya yang dinilai sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan di Hotel Panorama Lembang. Dengan mengikuti pelatihan ini diharapkan dapat meningkatkan kompetensi. Hal ini juga sesuai dengan hasil penelitian Karyawan yang telah memiliki kompetensi yang tinggi dapat dilihat dari meningkatnya sikap kerja, pengetahuan, keterampilan, tanggung jawab dalam bekerja dan disiplin kerja. Pelaksanaan program pelatihan yang diselenggarakan di Hotel Panorama Lembang diterapkan pada semua divisi, termasuk salah satunya adalah divisi Tata Graha (*House Keeping*) . Divisi inilah yang bertanggung jawab terhadap penyediaan kamar tamu, sehingga kamar itu dapat dinikmati oleh tamu dengan rasa nyaman. Jadi sewajarnya bila kesan yang mendalam akan tercipta di divisi Tata Graha (*House*

*Keeping*). Maka dalam melayani tamu *room attendant* harus benar-benar memberikan pelayanan baik dari segi keramahan dan pelayanan fasilitas kamar tamu. Dalam menangani penyediaan kamar untuk tamu masih sering terjadi kesalahan di divisi ini, seperti kurangnya pemeriksaan terhadap perlengkapan atau *guest supplies* pada kamar tamu. Oleh karena itu pelatihan karyawan di divisi Tata Graha (*House keeping*) sangatlah penting karena akan memberikan citra yang baik kepada Hotel Panorama Lembang.

Masalah yang dihadapi adalah masih seringnya terjadi kesalahan-kesalahan dalam memberikan pelayanan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan manager *house keeping*. Sehingga menimbulkan kekecewaan terhadap tamu yang akan menginap di Hotel Panorama Lembang. Sesuai dengan permasalahan yang telah disebutkan diatas maka hubungan kerja dan tingkat ketelitian antar divisi satu dengan divisi lainnya harus selalu diperhatikan. Jangan hanya terfokus pada pekerjaan masing-masing tanpa bekerjasama dengan divisi lain. karena sistem kerja Hotel merupakan satu kesatuan yang saling berkaitan antar divisi. Tata graha (*housekeeping*) adalah bagian dari departemen yang bertanggung jawab mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan dan kenyamanan, memperbaiki kerusakan dan memberi dekorasi dengan tujuan agar Hotel

tersebut tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi penghuninya.

Fungsi *Housekeeping* dalam operasional suatu Hotel sangat penting. Departemen *housekeeping* tidak hanya bertanggung jawab untuk mempersiapkan dan membersihkan kamar (*guestroom*) pada saat kedatangan tamu, tapi membersihkan, merawat dan memelihara secara keseluruhan bagian Hotel sehingga terlihat rapi dan segar untuk memulai suatu bisnis. Dalam operasional Hotel, kegiatan pembersihan dilakukan dan dilaksanakan serta menjadi tanggung jawab departemen *Housekeeping*, yang kegiatannya dipimpin oleh *Housekeeping Manager* atau *Executive Housekeeper*. Dalam Hotel organisasi departemen *Housekeeping* biasanya mempunyai tanggung jawab area yang sangat luas serta mempunyai jumlah staff yang lebih banyak dari departemen lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan manager, pada bagian *Housekeeping* sangat dibutuhkan keterampilan karena bagian ini langsung melayani tamu dalam hal menyiapkan dan membersihkan kamar tamu. Karyawan untuk posisi *Housekeeping* kebanyakan direkrut dari masyarakat lokal di daerah sekitar Hotel Panorama Lembang. Jika dilihat dari latar belakang pendidikan mereka, sangat minim pengetahuan tentang hotel mengingat mereka kebanyakan tamatan dari SMU atau Sederajat,

karena di daerah Lembang masih jarang adanya sekolah pariwisata atau perhotelan. Berdasarkan hasil penelitian Andi Nu Graha dalam jurnal ekonomi Universitas Kanjuruhan hubungan antara pelatihan akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dari penjelasan tersebut maka diperlukan suatu pelatihan yang cepat dan tepat agar karyawan yang berada di bagian operasional semakin terlatih, terampil dan dapat melayani tamu dengan baik khususnya di bagian *Housekeeping* agar kesalahan berkurang.

Dari uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan House Keeping Department Di Hotel Panorama Lembang**”.

#### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, inti yang menjadi kajian dalam penelitian ini adalah mengenai pelatihan karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan secara terperinci permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1.4.1 Seberapa Efektif pelatihan yang dilakukan di Hotel Panorama Lembang bagian *House Keeping*?

1.4.2 Seberapa Tinggi kinerja karyawan di Hotel Panorama Lembang bagian *House Keeping* ?

1.4.3 Seberapa besar pengaruh pelatihan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan di Hotel Panorama Lembang bagian *House Keeping* ?

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data guna menjawab masalah penelitian yang dirumuskan di atas. Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1.5.1 Untuk mengetahui tingkat pelatihan yang dilakukan di Hotel Panorama Lembang bagian *House Keeping*.

1.5.2 Untuk menganalisis kinerja karyawan di bagian House keeping Hotel Panorama Lembang bagian *House Keeping*.

1.5.3 Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelatihan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan di Hotel Panorama Lembang bagian *House Keeping*.

## **1.6 Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1.6.1 Bagi peneliti dapat mengetahui dan memahami kegiatan sebuah organisasi pariwisata yang berkaitan dengan masalah pelatihan yang berpengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawan.
- 1.6.2 Bagi perusahaan, dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan atau masukan untuk pengambilan keputusan dimasa yang akan datang khususnya berkaitan dengan pelatihan dalam meningkatkan kinerja karyawan.
- 1.6.3 Bagi masyarakat umumnya dapat dijadikan sebagai sumber referensi dalam pembuatan laporan skripsi terutama yang berhubungan dengan pelatihan karyawan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Penulisan Skripsi ini, terbagi ke dalam 5 bab yang saling terkait sebagai berikut:

## BAB I : PENDAHULUAN

Merupakan bab yang berisi gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan

## BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang, tinjauan pustaka penelitian, penelitian terdahulu, Kerangka Pemikiran, Hipotesis penelitian, ruang lingkup penelitian.

## BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai jenis penelitian, Variabel Operasional, Tahapan Penelitian, Populasi dan Sampel, Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas, Teknik Analisis Data

## BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dijelaskan tentang hasil yang dilakukan peneliti berikut pula dengan pembahasannya. Peneliti menganalisis data-data yang telah diperoleh dengan konsep atau teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

Selain itu bab ini berisi karakteristik responden, Hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.



## BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan dari pembahasan masalah serta memberikan saran terkait dengan objek penelitian dalam skripsi ini.