

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel merupakan bangunan yang dikelola secara komersial dengan menyediakan fasilitas jasa penginapan, makanan, dan minuman yang disediakan untuk tamu yang menginap. Hotel memiliki beberapa departemen seperti *Front Office, House Keeping, Guest Relation Officer, Food and Beverage, Engineering, Security, Accounting, Human Resource* dan lain sebagainya. Departemen yang ada di hotel mempunyai fungsi dan tugas masing-masing untuk menunjang kelancaran operasional hotel.

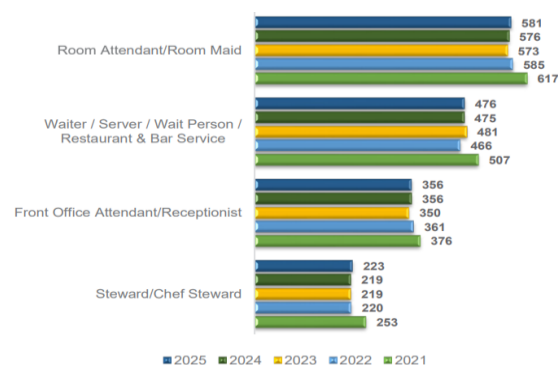
Departemen *Front Office* disebut sebagai jantung hotel karena merupakan pusat informasi dari sebuah hotel dan berhubungan langsung dengan tamu. Menurut (Utari, 2016) menyatakan bahwa *front office* department utama bagi tamu dan hotel, resepsionis adalah orang yang paling sering dihubungi selama mereka menginap. Bagi hotel resepsionis adalah orang yang menciptakan dan mempertahankan citra yang baik yang membuat tamu ingin datang kembali ke hotel. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) sangat penting ketika banyaknya persaingan di industri jasa dan pelayanan . (Halisa, 2020) menyatakan keunggulan yang kompetitif sangat penting untuk mengalahkan persaingan. Banyak faktor yang menjadi pendukung tingginya persaingan, salah satu faktor yang paling berpengaruh adalah SDM.

SDM adalah individu produktif yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik itu di dalam institusi maupun perusahaan yang memiliki fungsi sebagai aset sehingga harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya (Eri Susan, 2019). SDM merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi sebuah Industri Perhotelan dan menjadi kunci yang menentukan perkembangan suatu hotel. Tanpa adanya SDM, suatu perusahaan tidak akan dapat bergerak untuk mencapai rencana dan tujuannya. SDM yang memiliki kompetensi merupakan hal yang sangat penting

dalam mendukung suatu perusahaan untuk mencapai tujuan. Kompetensi adalah karakteristik dasar yang dimiliki pegawai untuk mengeluarkan kinerja yang maksimal dalam pekerjaannya.

Permintaan industri terhadap Sumber Daya Manusia (SDM) yang terus meningkat, mendukung lembaga pendidikan vokasi melakukan kerjasama dengan industri untuk melatih mahasiswa perhotelan agar siap memasuki dunia kerja yang sesungguhnya. Pendidikan vokasi memberikan kontribusi untuk mencetak SDM yang unggul. Salah satu bentuk pendidikan dan pelatihan yang efektif untuk membekali SDM dengan kompetensi yang dibutuhkan oleh dunia kerja yaitu program magang/*training*. Program magang merupakan salah satu bentuk investasi modal manusia dengan melatih atau mengembangkan keterampilan yang dimiliki dan direalisasikan di tempat kerja yang sesungguhnya.

Permasalahan yang terjadi di industri perhotelan saat ini yaitu masalah yang berhubungan dengan keterampilan (*skills*), pengetahuan, dan sikap yang kurang baik saat bekerja yang akan berdampak langsung pada *customer* (Eikon Technology, 2021). Permasalahan tersebut karena kebanyakan SDM tidak menguasai bidang pekerjaannya, tidak mampu menyelesaikan complain tamu, dan tidak percaya diri untuk berhadapan langsung dengan tamu (Eikon Technology, 2021). Namun, SDM yang berkualitas harus memerlukan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dalam bekerja serta dengan pendidikan yang salah satunya bisa melalui pendidikan vokasi.



Sumber : satudata.kemnaker.go.id

Gambar 1. 1 Profil pekerjaan di Perhotelan dengan jumlah Tenaga Kerja yang turun

Berdasarkan Gambar 1.1 Dari hasil proyeksi yang dilakukan oleh para pelaku industri di bidang perhotelan, diperoleh bahwa di bidang front office yang mengalami penurunan jumlah tenaga kerja. Pada bidang perhotelan, front office menjadi salah satu department yang membutuhkan tenaga kerja. Untuk itu Industri Perhotelan bekerjasama dengan Pendidikan Vokasi untuk menyiapkan SDM yang unggul.

Adanya kriteria SDM yang dibutuhkan oleh industri hotel yaitu mahasiswa di minta untuk memiliki *hard skill* (kemampuan teknis) dan *soft skill* (kemampuan non teknis) agar dapat bekerja sesuai dengan permintaan industri. Mahasiswa perhotelan khususnya departemen *front office* harus memiliki *hard skill* yaitu kecakapan dalam melayani tamu, dapat mengatasi masalah dan keluhan tamu, dapat mengelola teknologi sebagai penunjang untuk memperkenalkan produk dan keunggulan hotel, serta dapat mengoperasikan sistem yang ada di hotel. *Hard skill* menjadi komponen yang penting untuk keberhasilan mahasiswa dalam bekerja.

Hard skill atau *hard competency* merupakan kompetensi yang didefinisikan sebagai gambaran tentang apa yang harus diketahui atau dilakukan seseorang agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik. *Hard skill* disebut sebagai kemampuan kognitif yang tidak lepas dari keterampilan seseorang dalam menguasai bidangnya. Namun tidak semua SDM memiliki kualitas *hard skill* yang baik. Karena masih ada yang tidak bisa mengoperasikan sistem dengan baik, kurangnya inisiatif dan keterampilan dalam bekerja.

Senada dengan yang disampaikan (Parayogo, 2020) banyaknya kesalahan kerja seperti kesalahan didalam menghitung sewa kamar, kesalahan didalam menerima reservasi, dan kesalahan didalam service. Dalam industri perhotelan khususnya departemen *front office* membutuhkan tenaga kerja yang memiliki *hard skill*. SDM yang kompeten memiliki *hard skill* seperti ilmu pengetahuan, teknologi, maupun keterampilan teknik yang berhubungan dengan bidangnya. Pendapat dari (Islamai, 2017) *hard skill* merupakan kemampuan yang dimiliki secara teknis. Pengetahuan teknis merupakan pengetahuan yang meliputi pemahaman terkait desain, keistimewaan suatu produk, mengembangkan suatu teknologi, mampu mengatasi

masalah yang terjadi, serta menganalisis kegunaan produk dalam usaha untuk mengidentifikasi ide-ide baru mengenai produk maupun pelayanan tersebut.

Hard skill yang berkualitas bisa didapatkan melalui pelatihan atau pendidikan dalam perkuliahan, magang, kelas tambahan dan lainnya. *Hard skill* merupakan sesuatu yang dapat dipelajari melalui Lembaga Pendidikan seperti sekolah atau universitas dengan tujuan menambah pengetahuan (Basir, 2015). Dengan memiliki *hard skill* yang baik dapat membentuk pekerja dengan kompetensi yang tinggi dalam sebuah hotel. Tujuan pelatihan dan pengembangan SDM agar dapat memenuhi yang diinginkan perusahaan serta memiliki peranan yang besar dalam menentukan efektifitas dan efisiensi perusahaan. Pelatihan ini bertujuan untuk menyiapkan tenaga- tenaga terlatih yang memiliki keterampilan teknis atau *hard skill* dalam operasional perhotelan.

Menurut (Nurhidayanti, 2014) indikator *hard skill* meliputi ilmu pengetahuan yaitu pemahaman seseorang terhadap sesuatu yang dapat diuji secara sistematis, Keterampilan teknis yaitu kemampuan untuk menggunakan ilmu pengetahuan dengan teknik-teknik tertentu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau sebagai alat untuk mencapai tujuan, dan Ilmu teknologi yaitu ilmu dalam menggunakan teknologi untuk memudahkan pekerjaan.

Berdasarkan uraian di atas, *hard skill* sangat menunjang sebuah pekerjaan di bidang industri perhotelan. Mahasiswa dengan kualitas *hard skill* yang baik akan mudah bekerja dengan kemampuan yang dimiliki. Untuk itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Kualitas *Hard Skill* Mahasiswa Trainee Departement *Front Office* Pada Hotel Bintang Empat di Kota Bandung” agar mengetahui *hard skill* yang dimiliki mahasiswa trainee khususnya di department *front office* hotel bintang empat di Kota Bandung.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan maka dapat dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *hard skill* mahasiswa trainee di department *front office* hotel bintang empat di Kota Bandung?
2. Bagaimana upaya peningkatan *hard skill* mahasiswa trainee di department *front office* hotel bintang empat di Kota Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diteliti maka Adapun tujuan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui *hard skill* mahasiswa trainee di department *front office* hotel bintang empat di Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui upaya peningkatan *hard skill* mahasiswa trainee di department *front office* hotel bintang empat di Kota Bandung

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang dan identifikasi masalah di atas, agar pembahasan tidak meluas maka batasan masalah dari penelitian ini yaitu kualitas *hard skill* yang dimiliki mahasiswa trainee khususnya department *front office* hotel bintang empat di Kota Bandung. Hotel yang dipilih menjadi lokasi dalam penelitian ini yaitu Grand Tjokro Premiere Hotel Bandung, Four Points by Sheraton Bandung, dan The Jayakarta Suite Hotel Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Praktis

Manfaat hasil penelitian ini bagi industri perhotelan agar mengetahui *hard skill* yang dimiliki oleh pekerja dan menjadi bahan evaluasi untuk mahasiswa perhotelan agar meningkatkan *hard skill* yang dimiliki.

2. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya dan bermanfaat bagi para pembaca. Sebagai sumbangan pemikiran mengenai kualitas *hard skill* yang dimiliki dan yang dibutuhkan di industri perhotelan.