

# BAB I

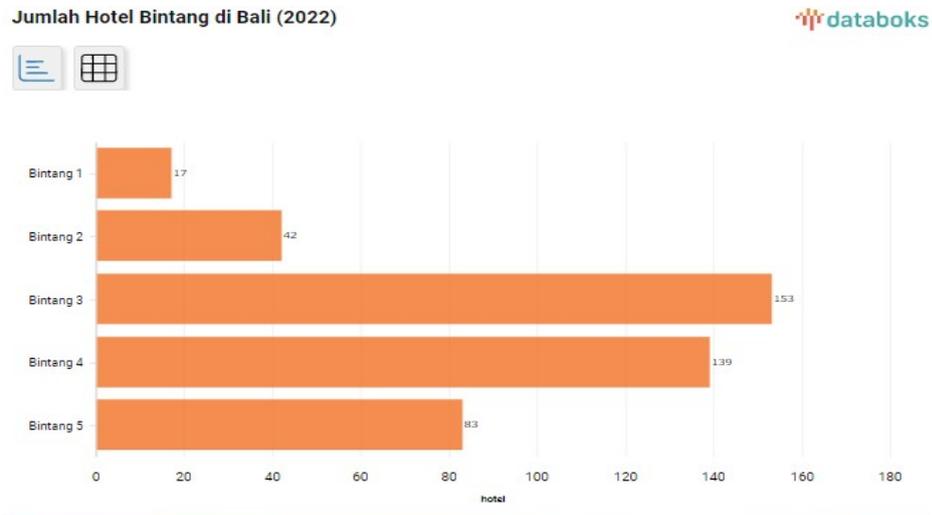
## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pengertian hotel menurut Solihin et al (2021) Hotel berasal dari bahasa Latin yang disebut dengan kata *hospitium* yang memiliki arti sebagai ruangan tamu yang berada dalam suatu *monastery*. Memasuki negara Prancis, kata *hospitium* ini dipadukan dengan kata *hospes*, lalu akhirnya menjadi kata baru yang disebut *hospice*. Kata ini tidak mengalami perubahan dalam kurun waktu yang cukup lama, namun dalam perkembangan selanjutnya, *hospice* akhirnya disebut dengan *hostel*. Perubahan ini terjadi setelah melalui proses yang sangat lama dalam menentukan pengertian beserta analoginya, hal ini dilakukan agar dapat membedakan *mansion house* (rumah besar) dan *guest house*, hingga pada akhirnya yang awalnya *mansion house*, kini menjadi *hostel*. Seiring berjalannya waktu, penggunaan *hostel* mulai sering digunakan oleh orang-orang, dan pada akhirnya kata yang sebelumnya “*hostel*” mengalami perubahan, dimana huruf “s” yang ada pada kata “*hostel*” mulai dihilangkan, hingga pada akhirnya menjadi “*hotel*” seperti yang kita kenal saat ini.

Industri pariwisata khususnya perhotelan saat ini memiliki perkembangan yang terus meningkat. Industri ini juga berhubungan dengan beberapa bidang usaha, seperti restoran, dan agen perjalanan. Hal ini membuat hal – hal disekitarnya yang dapat mendukung perkembangan usaha ini juga ikut berkembang, misalnya seperti transportasi yang juga turut mengalami perkembangan yang ditandai dengan bertambahnya jumlah hotel yang ada.

Saat ini industri perhotelan khususnya di Provinsi Bali memiliki ratusan jumlah hotel menurut data dari BPS (Badan Pusat Statistik) di tahun 2022



Gambar 1.1.1 Jumlah Hotel Bintang Provinsi Bali Tahun 2022  
Sumber : Badan Pusat Statistik

Dengan banyaknya jumlah hotel yang berada di Bali di tahun 2022, hal ini dapat menciptakan persaingan yang ketat, dan dari persaingan yang ketat ini memiliki potensi untuk menimbulkan masalah yang dapat memberikan dampak pada pendapatan dari hotel tersebut. Oleh karena itu, diperlukan tenaga – tenaga kerja yang memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidangnya, agar dapat bersaing ditengah ketatnya persaingan hotel di Bali.

Hotel The St Regis Bali Resort secara resmi dibuka pada bulan September 2008 sebagai hotel bintang lima dengan standar pelayanan yang tinggi, dan berdiri sebagai merek St Regis yang dulunya dioperasikan oleh Starwood dan kini secara resmi dibeli oleh Marriot International. Sejak hotel ini resmi dibuka, The St Regis Bali telah dianugrahi berbagai penghargaan bergengsi dan

mendapatkan pengakuan dalam industri perhotelan. Terletak di kawasan Pantai yang indah di daerah Nusa Dua, hotel ini menawarkan konsep *Nyegara Gunung*, dimana konsep ini sangat kental dengan kebudayaan yang ada di Pulau Bali. Konsep tersebut membuat hotel ini memiliki desain yang mencerminkan keindahan alam dan budaya yang berada di Pulau Bali dengan perpaduan antara aksesoris tradisional Bali dan kemewahan klasik yang modern. Hotel The St Regis Bali Resort memiliki ratusan kamar yang dibagi ke dalam 4 kategori kamar, dengan keseluruhan jumlah kamar sebanyak 124 unit. Hotel ini memiliki 81 kamar bertipe suites, 30 one bedroom villa, 11 two bedroom villa, dan 2 three bedroom villa. Keempat jenis kamar tersebut memiliki preferensi harga yang berbeda dan disesuaikan dengan berbagai macam kategori dalam penentuan harga kamar, selain itu keempat jenis kamar yang ada di hotel tersebut juga memiliki karakteristik yang berbeda dan dapat menjadi salah satu preferensi bagi para calon tamu yang akan menginap. Selain jumlah kamarnya yang mencapai ratusan, hotel ini juga memiliki beberapa fasilitas yang membuat The St Regis Bali Resort berhasil memanjakan dan memenangkan hati para tamunya, diantaranya ada Restaurants & Bar, Resort Facilities & Activities, serta Meeting & Event Venues

St Regis Bali Resort memiliki beberapa Restaurant & Bar yang sudah dikenal hingga kancah internasional, seperti, Kayuputi Restaurant, Boneka Restaurant, Dulang Restaurant, Gourmand Deli, The St Regis Bar, dan Vista Bar. Hotel ini juga memiliki beberapa Resort Facilities & Activities diantaranya, Infinity Pool, Iridium Spa, Fitness Center, Children Learning Center, dan Recreation Activity seperti melakukan Yoga Class. Tidak hanya

memiliki fasilitas untuk berlibur, The St Regis Bali juga menyediakan Meeting & Event Vanues untuk mendukung berbagai kegiatan – kegiatan secara pribadi, hingga tingkat internasional seperti G-20, dan World Water Forum. Adapun serangkaian fasilitas tersebut meliputi, The Astor Ballroom, John Jacob IV, Newport, Cloud Nine Chapel, dan yang terakhir Cloud Nine Terrace. Memiliki fasilitas yang menjadi daya tarik utama hotel ini, membuat The St Regis Bali merekrut karyawan sebanyak 375 orang untuk menjalankan operasional yang ada di dalam hotel.

Manusia memiliki peran penting di dalam suatu perusahaan, dan peranan ini tidak lepas dari kemampuan manusia itu sendiri. Untuk mencapai tujuan dalam suatu perusahaan, pengelolaan sumber daya manusia yang baik adalah salah satu kunci dari keberhasilan dalam mencapai tujuan tersebut. Sebuah perusahaan tidak akan berkembang, bahkan bisa mengalami kemunduran, apabila tidak memiliki sumber daya manusia dengan keahlian yang sesuai di bidangnya. Sehingga memiliki sumber daya manusia yang kompeten di bidangnya masing – masing merupakan salah satu hal yang harus dimiliki perusahaan. Karena sumber daya manusia ini dapat menjadi salah satu instrumen investasi yang dapat meningkatkan perusahaan dan perlu dijaga (Maghfiroh, 2021). Untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia tersebut, perusahaan tentu harus mempersiapkan upaya – upaya yang memiliki potensi untuk tidak hanya meningkatkan kemampuan saja, melainkan juga profesionalisme dari sumber daya manusia, misalnya dengan membuat sebuah program yang berisi kegiatan – kegiatan yang dapat meningkatkan kualitas dari sumber daya manusia tersebut.

Pada dasarnya, melakukan program pengembangan karyawan atau sumber daya manusia pada sebuah perusahaan, secara tidak langsung juga memenuhi unsur dari pembangunan manusia. Pengembangan sumber daya manusia adalah sebuah proses pengembangan dan pelepasan keahlian untuk meningkatkan kinerja individu, tim, proses kerja, dan sistem organisasi (Swanson, 2022). Untuk memenuhi kebutuhan perusahaan saat ini ataupun masa depan, program untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia sebaiknya disusun dengan bijak dan menyesuaikan dengan ketrampilan yang dibutuhkan oleh perusahaan itu sendiri. Kegiatan pengembangan sumber daya manusia ini harus memiliki tujuan agar dapat meningkatkan kemampuan baik secara konseptual, teoritis, teknis, dan moral supaya performa kerjanya dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan serta mencapai hasil berupa prestasi yang optimal. Dalam praktik pekerjaannya, operasional di industri perhotelan cenderung memiliki karakteristik konsumen yang sangat berbeda. Terlebih bisnis hotel memiliki ketergantungan pada ulasan yang diberikan oleh konsumen, baik yang berada di media online ataupun ulasan langsung kepada manajemen hotel. Konsumen cenderung akan datang kembali pada sebuah hotel yang dinilai menurutnya mampu memberikan pelayanan yang baik dan dapat membuat seorang konsumen merasa puas. Untuk mendapatkan konsumen tersebut, pihak hotel tentu tidak boleh lepas tangan kepada sumber daya manusia dalam mengoperasikan hotel yang dimilikinya. Untuk bisa mempengaruhi standar kelayakan perusahaan, Human Resource Department atau departemen sumber daya manusia perlu melakukan pengembangan

sumber daya manusia agar karyawan yang ada di hotel dapat memiliki kompetensi yang berkualitas.

The St Regis Bali Resort melaksanakan program yang membuat sumber daya manusia didalamnya mengalami peningkatan kualitas pada karyawannya dengan jumlah sebanyak 375 orang, sehingga dapat menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan standar hotel bintang 5. Dalam operasional hotel, seringkali konsumen memberikan ulasan – ulasan yang secara tidak langsung dapat mempengaruhi kualitas sumber daya manusia di hotel, seperti ulasan kamar yang tidak bersih, interior kamar dirasa tidak tepat, terdapat furniture kamar yang rusak, kualitas pelayanan yang tidak baik, makanan tidak sesuai, terdapat noda pada linen yang digunakan di kamar, dan kualitas air yang tidak bersih. Untuk mengantisipasi ulasan tersebut muncul di permukaan, diperlukan sebuah solusi yang dapat mengembangkan sumber daya manusia, sehingga kesalahan yang sebelumnya sering terjadi dapat dikurangi kemungkinannya atau bahkan tidak terjadi lagi pada operasional hotel. Hal ini lah yang menjadi alasan serta daya tarik bagi peneliti dalam melakukan penelitian untuk membuat skripsi. Karena pada Hotel The St Regis by Marriot International memiliki ratusan karyawan dan berbagai macam kegiatan pelatihan serta pengembangan kualitas karyawan. Maka dari itu penulis mengambil judul **“Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Pada Hotel The St Regis Bali Resort”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah di paparkan sebelumnya, peneliti mengidentifikasi masalah bahwa persaingan ketat di industri perhotelan pada

khususnya luxury hotel (hotel mewah) di Bali, mengharuskan Human Resource Department (HRD) dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas. Hal ini dikarenakan karyawan sebagai sumber daya manusia adalah aspek utama pada keberlangsungan suatu organisasi ataupun perusahaan, oleh karena itu program tersebut sangat diperlukan bagi karyawan sebagai sumber daya utama pada perusahaan, agar kedepannya dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan.

Pada praktik kerja di industri perhotelan, terdapat sebuah momen dimana operasional pada hotel berjalan dengan tidak lancar. Sehingga menimbulkan ulasan kurang positif dari konsumen yang dapat membuat tanggung jawab kepada karyawan, untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya. Pelatihan dan pengembangan memang sangat perlu dilakukan melihat perkembangan zaman saat ini yang sangat pesat, yang mana pendidikan formal yang telah dicapai tidak cukup untuk memenuhi tuntutan pekerjaan dan jabatan dalam perusahaan.

Program peningkatan kualitas sumber daya manusia ini menjadi suatu kewajiban bagi setiap perusahaan khususnya yang bergerak di bidang pemberian jasa, karena pada dasarnya perusahaan tidak dapat memposisikan karyawannya hanya dengan informasi yang didapatkan saat melakukan rekrutmen dan seleksi, namun perlu dilakukan pengembangan agar kedepannya dapat meningkatkan kualitas dari karyawan tersebut. Ketika mulai menjalankan program pengembangan kualitas sumber daya manusia, pihak manajemen melalui *Human Resource Department* (HRD) perlu menggunakan strategi yang sesuai dengan situasi di hotel agar pelaksanaan program ini tidak

hanya memberikan manfaat kepada karyawan, namun juga hotel sebagai perusahaan.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Penelitian ini dibuat untuk mengidentifikasi metode serta program-program Human Resource Department (HRD) yang ada di hotel The St Regis Bali Resort dalam melakukan pengembangan sumber daya manusia dan juga hal yang menjadi faktor pendukung, faktor penghambat dan strategi dalam melaksanakan pelatihan serta pengembangan serta manfaatnya bagi karyawan di hotel The St Regis Bali.

### **1.4 Rumusan Masalah**

- 1.4.1 Apa metode pelatihan dan pengembangan yang dilakukan Human Resource Department (HRD) dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Hotel The St Regis Bali?
- 1.4.2 Apa faktor pendukung dan penghambat dalam melakukan kegiatan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia di Hotel The St Regis Bali?
- 1.4.3 Apa strategi pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia serta manfaatnya bagi karyawan di Hotel The St Regis Bali?.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

- 1.5.1 Untuk mengidentifikasi metode pelatihan dan pengembangan yang dilakukan Human Resource Department (HRD) dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Hotel The St Regis Bali.

- 1.5.2 Untuk mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung dalam melakukan kegiatan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia di Hotel The St Regis Bali.
- 1.5.3 Untuk mengidentifikasi strategi dari pelatihan dan pengembangan SDM serta manfaatnya bagi karyawan di Hotel The St Regis Bali.



## 1.6 Manfaat Penelitian

### 1.6.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan dalam bidang sumber daya manusia, pelatihan serta pengembangan, dan manfaat pada konteks pengembangan sumber daya manusia.

### 1.6.2 Manfaat Praktis

Bagi mahasiswa, sebagai salah satu syarat kelulusan akademik dalam menyelesaikan masa belajar di Universitas Pendidikan Ganesha, Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan.

Bagi Universitas Pendidikan Ganesha, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengaruh positif bagi kemajuan Lembaga, serta diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan data sekunder bagi kalangan akademis yang melakukan penelitian yang relevan atau sama.

Bagi Perusahaan, diharapkan bagi pihak hotel penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam melakukan evaluasi perusahaan terkait pengembangan sumber daya manusia.