

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Hotel merupakan salah satu fasilitas penting yang banyak memberi pengaruh positif terhadap kemajuan dan perkembangan industri pariwisata. Keberadaan hotel menjadi pihak penyedia jasa layanan akomodasi, serta makan dan minum, dimana wisatawan bisa mendapatkan perasaan nyaman dan aman untuk melakukan aktivitas wisata. Tujuan utama suatu hotel yaitu untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu agar mereka puas dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel tersebut.

Sektor perhotelan di seluruh dunia telah mengalami perkembangan yang cukup pesat. Industri hotel pun berlomba-lomba menjalin kerjasama dengan berbagai instansi, lembaga pendidikan, baik dalam maupun luar negeri, seperti yang terjadi di Malaysia. Sebagian besar hotel di Malaysia sudah banyak menjalin kerja sama dengan instansi maupun perguruan tinggi berbasis perhotelan di Indonesia. Hotel-hotel ini banyak merekrut *trainees* dari Indonesia untuk dilatih dan dipekerjakan di hotel mereka selama 6 bulan. Hal ini tentu saja dapat memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak yaitu pihak hotel maupun lembaga pendidikannya. Karena siswa ataupun mahasiswa dari Indonesia mendapatkan pengetahuan dan pengalaman kerja yang banyak dari pihak hotel di Malaysia, sementara bagi pihak hotel dapat mengurangi penggunaan tenaga kerja yang banyak karena telah dibantu oleh para *trainees* tersebut sehingga dapat mengurangi biaya untuk penggajian karyawan.

Salah satu hotel yang menerapkan kerja sama seperti ini adalah *Nilai Springs Resort Hotel*, berlokasi di Putra Nilai, Negeri Sembilan, Malaysia, dengan luas lahan  $\pm 7,5$  Ha. Di area ini juga berdiri *Nilai Springs Golf and Country Club* dengan luas  $\pm 20$  Ha, yang memiliki 27 holes. *Nilai Springs* berjarak  $\pm 10$  Km dari pusat kota Nilai dan  $\pm 20$  Km dari *Kuala Lumpur International Airport* dan  $\pm 22$  Km dari *LCCT International Airport*.

*Nilai Springs Resort Hotel*, secara organisasi terbagi dalam delapan departemen, diantaranya *Human Resources*, *Accounting*, *Food & Beverage*, *Housekeeping*, *Front Office*, *Sales & Marketing*, *Security and Safety*, dan *Maintenance*. Akan tetapi, hanya tiga departemen yang menerima *trainees*, yaitu *Front Office*, *Housekeeping*, dan *Food & Beverage*.

*Trainees* yang melaksanakan PKL di *Nilai Springs Resort Hotel*, sebagian besar berasal dari Indonesia. Mereka berasal dari SMK dan perguruan tinggi di beberapa kota, seperti Gorontalo, Cirebon, Surabaya, Jogjakarta, dan Bandung. Dari awal perekrutan pada tahun 2010 sampai 2013, sejumlah 220 *trainees* telah menjalani Praktek Kerja Lapangan di *Nilai Springs Resort Hotel*. Dari jumlah tersebut, 140 merupakan *trainees* yang ditempatkan di *Food & Beverage Department*.

Walaupun berstatus *trainees*, namun manajemen hotel tidak membedakan mereka dengan karyawan lain. Dalam masalah pekerjaan, *trainees* dilatih untuk bertanggungjawab terhadap apa yang mereka kerjakan, layaknya karyawan lainnya. Jika dalam pekerjaannya karyawan termasuk *trainees* tidak

sesuai *Standard Operation Procedure (SOP)* yang berlaku, maka *counselling form* akan diberikan sebagai langkah pertama untuk mengatasinya.

*Counselling form* atau *warning form* merupakan selembar kertas yang diberikan atasan kepada bawahan, biasanya dari pimpinan departemen kepada *supervisor*, staf, maupun *trainees*. Isi dari *counselling form* itu sendiri yaitu nama karyawan, nama penanggungjawab, nama pemberi, *outlet* dan departemen yang bersangkutan, dan jenis pelanggaran yang telah dilakukan. Karyawan juga harus mengisi penjelasan mengapa melakukan hal yang telah disebutkan dalam pelanggaran. *Counselling form* ini kemudian ditandatangani ketiga nama yang ada di dalamnya. Kemudian tembusan *counselling form* ini diberi kepada *Human Resources Department* dan *General Manager*.

Tujuan utama dari pemberian *counselling form* yaitu membantu karyawan terutama *trainees* untuk memperbaiki masalah kinerja. Menurut Armstrong & Baron (1998: 16), konseling dimaksudkan agar setiap individu dapat memikul tanggungjawab atas dan mengelola pengambilan keputusannya sendiri, baik yang bersifat ada hubungannya dengan pekerjaan atau yang bersifat pribadi.

Selama masa PKL di *Nilai Springs Resort Hotel*, penulis sendiri pernah mendapat *counselling form* sebanyak 2 kali. Dan pada penyerahan sertifikat dan nilai akhir, *counseling form* itu dilampirkan sekaligus beserta berkas-berkas lain hasil pelaksanaan PKL. Penulis sadar, bahwa *counselling form* itulah yang memotivasi prestasinya selama masa enam bulan seperti memenangkan *guests' best comments* selama empat bulan berturut-turut dan menjadi *best trainees* dengan nilai terbaik.

Berdasarkan pengalaman dan pengamatan di lapangan yang dirasa cukup matang, selama enam bulan tersebut, penulis merasa sangatlah penting meneliti kinerja *trainees* melalui *counselling form*.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Masalah yang bisa dirumuskan dari pemaparan beberapa kondisi nyata tersebut di atas yaitu bagaimana kinerja *trainees* Indonesia di *Food & Beverage Department Nilai Springs Resort Hotel, Malaysia* melalui *counselling form*.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana kinerja *trainees* Indonesia di *Food & Beverage Department Nilai Springs Resort Hotel, Malaysia* melalui *counselling form*.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Bagi Lembaga**

Penelitian ini bisa memberi inspirasi kepada dosen dan mahasiswa khususnya Jurusan Pariwisata Konsentrasi Perhotelan tentang pemberian *counselling form* yang bisa mempengaruhi kinerja mahasiswa selama Praktek Kerja Lapangan. Jika bisa dipahami lebih dalam, penelitian ini dapat merubah pola pikir mahasiswa dalam menanggapi permasalahan yang sering terjadi di lapangan. Dampak positif yang terjadi tentunya akan memberi *feedback* kepada lembaga berupa nama baik dan kepercayaan dari industri.

### **1.4.2 Manfaat Bagi Industri**

Pihak industri seperti *Nilai Springs Resort Hotel* yang memberlakukan *counselling form* terhadap karyawannya, bisa mengembangkan penerapan sistem seperti ini untuk mencapai tujuan bersama. Penelitian ini juga bisa menjadi masukan yang bermanfaat kepada hotel – hotel lain yang ingin meningkatkan kinerja karyawannya.