

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang kaya akan sumber daya alam, negara yang kaya akan budaya, dan negara yang kaya akan tempat wisata. Hal ini tentunya baik bagi Indonesia karena dengan memiliki kekayaan tersebut, Indonesia menjadi salah satu destinasi wisata yang digemari oleh wisman (wisatawan mancanegara). Menurut travel.kompas.com pada tahun 2013 Indonesia berada di urutan keempat dalam negara yang menerima kunjungan wisatawan Internasional terbanyak di Asia Tenggara, yaitu sebanyak 8.3 juta wisatawan. Hal ini menyebabkan sektor pariwisata di Indonesia merupakan sektor yang penting dalam menopang perekonomian Indonesia.



2013	
Jenis Komoditas	Nilai (juta US\$)
Minyak & gas bumi	32,633.2
Batu bara	24,501.4
Minyak kelapa sawit	15,839.1
Pariwisata	10,054.1
Karet olahan	9,316.6
Pakaian jadi	7,501.0
Alat listrik	6,418.6
Makanan olahan	5,434.8
Tekstil	5,293.6
Kertas dan barang dr kertas	3,802.2
Kayu olahan	3,514.5
Bahan kimia	3,501.6

Gambar 1.1 Ranking Devisa Pariwisata Tahun 2013

Sumber : www.parekraf.go.id

Berdasarkan gambar 1.1 kita dapat melihat bahwa pada tahun 2013, sektor pariwisata berada di urutan keempat dalam hal penerimaan devisa Negara yaitu sebesar 10,054.1 juta dolar Amerika Serikat, setelah sektor komoditi minyak dan gas bumi, batu bara, dan minyak kelapa sawit. Oleh karena itu sektor pariwisata merupakan sektor yang patut diperhatikan karena kontribusinya yang cukup besar bagi peningkatan devisa Negara. Salah satu bentuk akomodasi yang mendukung pertumbuhan sektor pariwisata adalah pertumbuhan Hotel.

Pertumbuhan industri perhotelan di Indonesia semakin meningkat dari tahun ke tahun. Hal ini dapat dibuktikan dari bertambahnya hotel-hotel di berbagai kota dan provinsi di Indonesia. Pada gambar 1.2 kita dapat melihat bahwa menurut www.bps.go.id, pertumbuhan hotel di Indonesia terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.

Gambar 1.2 Jumlah Hotel Berbintang dan Non-Bintang di Indonesia

Sumber : www.bps.go.id

Berdasarkan gambar 1.2 kita dapat melihat bahwa pertumbuhan jumlah hotel berbintang dan non-bintang di Indonesia selalu meningkat dari tahun 2009 hingga ke tahun 2014. Hingga tahun 2014, terdapat kurang lebih 17484 hotel berbintang dan non bintang yang tersebar di seluruh Indonesia.

Tentunya hal ini memiliki dua dampak yang berbeda, satu sisi baik bagi negara karena semakin banyaknya hotel maka semakin mudahnya memfasilitasi

wisatawan asing dalam masalah akomodasi dan meningkatkan devisa Negara. Di sisi lain semakin banyaknya hotel, maka persaingan di industri perhotelan pun semakin meningkat. Setiap hotel berlomba lomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada para tamunya agar dapat keluar dari persaingan sebagai pemenang.

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa, sebuah hotel harus berusaha untuk mewujudkan *image* pelayanan yang baik. Oleh karena itu manajemen hotel dituntut untuk mengutamakan kualitas pelayanan kepada para tamunya. Apabila suatu hotel dapat memberikan pelayanan yang baik, maka para tamu jugalah yang akan menjadi alat promosi yang baik bagi hotel tersebut melalui *word of mouth*.

Untuk dapat mewujudkan hal tersebut dibutuhkan Sumber Daya Manusia yang berkualitas. Berdasarkan *In Depth Interview* yang dilakukan dengan Ibu Dita Pratiwi (*Assistant Training Manager* Novotel Tangerang) untuk mendapatkan karyawan yang berkualitas, perekrutan saja tidaklah cukup. Harus disertai dengan *training* untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan karyawan tersebut. Pelatihan (*training*) adalah aktivitas yang didesain untuk menyediakan peserta pelatihan dengan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk pekerjaannya saat ini (Mondy : 2008).

Pelatihan sebagai suatu praktik manajemen sering kali dilihat sebagai hal yang bertentangan oleh pengambil keputusan dalam sebuah organisasi. Pada satu sisi sering dilihat sebagai solusi efektif untuk segala permasalahan (Chaudron 1996, Gomez-Mejia, Balkin dan Cardy 2004 dalam Antonio Giangreco,2009) sedangkan di sisi lain

di lihat sebagai biaya yang harus dikeluarkan oleh organisasi baik dari segi waktu maupun uang (Costa dan Gianecchini 2005 dalam Antonio Giangreco,2009). Evaluasi pelatihan semakin dianggap krusial mengingat banyaknya karyawan perusahaan yang sudah diinvestasikan dalam sebuah program pelatihan oleh perusahaan. Hampir seluruh karyawan pernah memperoleh beberapa bentuk pelatihan selama karir mereka dalam perusahaan, dan para karyawan mengandalkan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan mereka saat ini dan mempelajari kemampuan baru (Mathieu, Tannenbaum, dan Salas 1992 dalam Antonia Giangreco,2009). Dengan kata lain, pelatihan adalah kunci praktik sumber daya manusia dan secara jelas layak dan membutuhkan evaluasi dan pemantauan secara sistematis (Rebora 2005, Owen 2006 dalam Antonio Giangreco,2009).

Menurut Kirkpatrick's (1959a,1959b,1960a,1960b,1967,1996a) dalam Antonio Giangreco (2009), terdapat 4 *level* utama evaluasi terhadap pelatihan. Level 1 yaitu *reaction*, Level 2 yaitu *learning*, level 3 yaitu *behaviour*, dan level 4 yaitu *result*. Pengukuran dari kepuasan pelatihan / reaksi evaluasi yang paling umum dilakukan setelah pemberian pelatihan dengan cara membagikan form evaluasi yang dilakukan oleh perusahaan (Swanson dan Sleezer 1987, Arthur et al.,2003 dalam Antonio Giangreco 2009).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Antonio Giangreco, Antonio Sebastiano dan Riccardo Peccei (2009), terdapat tiga faktor utama yang dapat mempengaruhi *overall satisfaction with training*/kepuasan pelatihan. Faktor pertama

yang mempengaruhi *overall satisfaction with training* (OST) adalah *perceived efficiency of training* (PET). Menurut Lee dan Pershing (2002) dalam Antonio Giangreco (2009), *perceived efficiency of training* mengacu pada evaluasi instruktur dalam mengatur pelatihan dan beberapa aspeknya seperti lokasi pelatihan, besar ruangan, suhu, peralatan dan fasilitas yang mendukung berlangsungnya pelatihan. Yang kedua *perceived usefulness of training* (PUT), apakah peserta pelatihan merasa pelatihan yang diberikan memberikan pengetahuan dan kemampuan untuk membantu pekerjaan mereka yang sekarang dan dalam jangka panjang (Webstre dan Martocchio 1995 dalam Antonio Giangreco 2009). Yang ketiga *perceived trainer performance* (PTP), melingkupi pemilihan gaya mengajar dan metodenya contohnya *role play*, *case study*, *games*, dan juga manajemen waktu pelatihannya.

Novotel Tangerang merupakan perusahaan yang bergerak di industri perhotelan. Novotel sendiri merupakan salah satu hotel berbintang empat yang merupakan bagian dari *Group Accor*. *Group Accor* sendiri terdiri dari hotel berbintang enam yaitu Sofitel, hotel berbintang lima yaitu Pulman dan M Gallery, hotel berbintang empat yaitu Novotel dan Mercure, dan terakhir ada hotel berbintang tiga yaitu ibis, ibis styles, dan ibis budget. Novotel Tangerang berada di kawasan Tangcity Superblock, Jalan Jenderal Sudirman No. 1. Berada dekat bandara Soekarno-Hatta dan pusat kota membuat Novotel Tangerang menjadi tempat yang tepat bagi para pelaku bisnis, *MICE* (*Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition*), turis, maupun keluarga untuk menginap dan melakukan pertemuan. Hotel Novotel Tangerang

menempatkan diri (*positioning*) sebagai hotel bisnis dan keluarga (Referensi: website). Novotel Tangerang merupakan salah satu contoh perusahaan yang menyadari pentingnya *training* yang diberikan kepada karyawannya.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan selama praktik kerja magang di Novotel Tangerang, Novotel Tangerang memiliki beberapa jenis *training*/pelatihan yang berbeda. *Induction training* atau pelatihan orientasi, yaitu pelatihan yang diberikan kepada karyawan baru pada saat pertama kali masuk bekerja dengan memperkenalkan lingkungan kerjanya yang baru dan gambaran umum mengenai jenis pekerjaan karyawan baru tersebut. Selain itu terdapat *departmental training* atau pelatihan yang khusus diberikan kepada karyawan departemen tertentu, contohnya pelatihan yang diberikan kepada karyawan departemen *housekeeping* yaitu *training housekeeping chemical* dan *training clean the room*. Ada juga *general training* atau pelatihan umum yang diberikan kepada karyawan Novotel Tangerang tanpa memandang dari departemen mana karyawan tersebut berasal. Materi yang diberikan dalam *general training* juga bersifat umum yang dapat membantu para karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya kepada tamu. Contoh dari *general training* adalah *training HACCP (Hazardous Analysis Critical Control Point)*, lalu ada juga *training Welcome to Accor & Accor Values*.

Salah satu jenis pelatihan yang diberikan kepada seluruh karyawan dalam perusahaan ini adalah *Training Welcome to Accor & Accor Values*. *Training Welcome to Accor & Accor Values* adalah pelatihan yang diberikan kepada karyawan Novotel

baik karyawan tetap maupun karyawan kontrak mengenai *Group Accor* dan juga nilai-nilai yang dijunjung tinggi oleh *Group Accor*. Nilai-nilai tersebut biasa disingkat *TRIPS (Trust, Respect, Imagination, Performance, Spirit of Conquest)* dan ditujukan bagi atasan, kolega, dan yang paling penting kepada tamu. *Trust*, yaitu sikap saling percaya kepada atasan, kolega, dan juga kepada tamu. *Respect*, Novotel Tangerang menghormati budaya-budaya lokal sehingga dapat diterima dengan baik oleh masyarakat sekitar hotel. Hal ini tercermin dari maskot Novotel Tangerang yang berupa badak bercula satu yaitu hewan langka yang berasal dari provinsi banten. Maskot tersebut mencerminkan bahwa Novotel Tangerang menghargai dan ingin turut serta dalam melestarikan hewan langka tersebut. *Imagination*, memberikan imajinasi kepada para tamu melalui konsep-konsep desain baik dari desain interior hotel, logo dan karya seni yang lain sehingga para tamu dapat merasa bahwa mereka berada di tempat yang berbeda, jauh dari keramaian kota dan merasa penuh imajinasi. *Performance*, setiap karyawan Novotel Tangerang diharapkan dapat memberikan kinerja terbaiknya dalam mengerjakan tugas dari atasan, bekerja sama dengan kolega, dan kinerja terbaiknya dalam melayani tamu. *Spirit of Conquest*, semangat untuk menaklukkan atasan, kolega, dan tamu sehingga para tamu merasa mendapatkan pelayanan yang terbaik dari karyawan Novotel Tangerang. (Sumber: *in depth interview* dengan Ibu Dita Pratiwi, *Assistant Training Manager* Novotel Tangerang).

Penulis sempat melakukan praktik kerja magang di Hotel Novotel Tangerang selama kurang lebih 3 bulan, namun sayangnya masih ada beberapa karyawan yang

tidak menerapkan nilai *TRIPS* kepada kolega, atasan/bawahan, maupun kepada tamu. Kesimpulan tersebut penulis dapatkan melalui observasi selama praktik kerja magang dan juga selama penulis berinteraksi dengan beberapa karyawan. Penulis mengamati masih adanya karyawan yang tidak mengemban nilai *Trust* / percaya kepada koleganya, kurangnya rasa hormat / *respect* kepada kolega maupun atasan/bawahan, hal ini tentunya akan membuat karyawan yang tidak dipercaya dan tidak dihormati merasakan tidak mendapatkan nilai-nilai *TRIPS* selama bekerja di Novotel Tangerang. Selain itu juga masih adanya karyawan tidak memberikan kinerja / *performance* yang maksimal kepada tamunya sehingga masih adanya beberapa komplain dari tamu. Selain melakukan observasi, penulis juga melakukan *in depth interview* dengan beberapa karyawan dari departemen *housekeeping*, *FB service*, dan juga *front office* mengenai *training Welcome to Accor & Accor Values*. Ketiga karyawan tersebut mengaku sudah pernah mendapatkan *training* tersebut namun tidak mengerti dengan nilai *TRIPS*. Tentunya dengan tidak mengertinya mereka dengan nilai *TRIPS*, maka mereka tidak bisa mengimplementasikan nilai *TRIPS* tersebut kedalam pekerjaannya sehari-hari.

Pada Hotel Novotel Tangerang, *training Welcome to Accor & Accor Values* ini penting karena dengan diberikannya pelatihan ini, diharapkan para karyawan hotel dapat mengimplementasikan nilai-nilai *TRIPS* yang dapat membuat para karyawan merasakan pengalaman bekerja yang berbeda dibanding di hotel lain dan para tamu merasakan pengalaman menginap yang berbeda dan mengesankan, yang pada

akhirnya menciptakan produktivitas dan keunggulan kompetitif sehingga dapat keluar sebagai pemenang dalam persaingan yang semakin ketat.

Menyadari pentingnya training *Welcome to Accor & Accor Values* dalam perusahaan Novotel Tangerang, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Pengaruh *Perceived Training Efficiency*, *Perceived Usefulness of Training*, dan *Perceived Trainer Performance* terhadap Kepuasan Pelatihan *Welcome to Accor & Accor Values* di Hotel Novotel Tangerang**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis melakukan perumusan masalah pada penelitian ini adalah

- 1) Adakah pengaruh antara *Perceived Training Efficiency* terhadap kepuasan pelatihan di Hotel Novotel Tangerang ?
- 2) Adakah pengaruh antara *Perceived Usefulness of Training* terhadap kepuasan pelatihan di Hotel Novotel Tangerang ?
- 3) Adakah pengaruh antara *Perceived Trainer Performance* terhadap kepuasan pelatihan di Hotel Novotel Tangerang ?
- 4) Apakah variabel *Perceived Trainer Performance* memiliki pengaruh positif lebih kuat dibandingkan *Perceived Training Efficiency* dan *Perceived Usefulness of Training* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui pengaruh antara *Perceived Training Efficiency* terhadap kepuasan pelatihan di Hotel Novotel Tangerang.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh antara *Perceived Usefulness of Training* terhadap kepuasan pelatihan di Hotel Novotel Tangerang.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh antara *Perceived Trainer Performance* terhadap kepuasan pelatihan di Hotel Novotel Tangerang.
- 4) Untuk mengetahui apakah variabel *Perceived Trainer Performance* memiliki pengaruh positif lebih kuat dibandingkan *Perceived Training Efficiency* dan *Perceived Usefulness of Training*.

1.4 Batasan Penelitian

Untuk memudahkan penelitian yang dilakukan dan fokus pada tujuan penelitian, maka peneliti membatasi ruang lingkup penelitian sebagai berikut :

1. Responden penelitian ini adalah karyawan Hotel Novotel Tangerang departemen *FB Service, Housekeeping, dan Front Office* yang telah bekerja minimal 3 bulan dan sudah mengikuti *training Welcome to Accor & Accor Values* yang berjumlah 40 orang.

2. Variabel-variabel yang diteliti adalah *Perceived Trainer Performance*, *Perceived Training Efficiency*, *Perceived Usefulness of Training*, dan Kepuasan Pelatihan.
3. Alat yang digunakan dalam analisis data yaitu SPSS versi 22.0.
4. Latar belakang pekerjaan sebelumnya responden tidak diketahui.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi para pembaca baik bagi akademis maupun praktisi, berikut penjelasan dari manfaat yang didapat :

1.5.1 Manfaat Akademis

1. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini peneliti dapat belajar bagaimana mengidentifikasi dan menganalisis suatu masalah dan mencari cara untuk menyelesaikannya. Selain itu, penelitian ini bermanfaat dalam menambah wawasan peneliti dalam bidang *Human Resources Management* khususnya yang berkaitan dengan *Perceived Trainer Performance*, *Perceived Training Efficiency*, *Perceived Usefulness of Training*, dan Kepuasan Pelatihan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi bagi peneliti selanjutnya yang hendak meneliti dengan topik yang berkaitan dengan

Perceived Trainer Performance, Perceived Training Efficiency, Perceived Usefulness of Training, dan Kepuasan Pelatihan.

3. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi sumber referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian yang berkaitan dengan *Perceived Trainer Performance, Perceived Training Efficiency, Perceived Usefulness of Training*, dan Kepuasan Pelatihan terhadap perkembangan *Human Resources* dalam suatu perusahaan.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan bermanfaat dan dapat menjadi acuan bagi Hotel Novotel Tangerang yang menjadi objek penelitian maupun perusahaan lain yang memiliki kaitan *Perceived Trainer Performance, Perceived Training Efficiency, Perceived Usefulness of Training*, dan Kepuasan Pelatihan sebagai pedoman dalam menentukan kebijakan perusahaan ke depannya.

1.6 Metode dan Sistematika Penulisan Skripsi

1.6.1 Metode Penelitian

1. Metode Pengumpulan Data

Menurut Sekaran dan Bougie (2010), *Research Methods for Business*, data terdiri atas *secondary data* dan *primary data*.

- *Primary data* yaitu data yang didapat oleh peneliti secara langsung dari objek penelitian dengan tujuan spesifik untuk studi.
- *Secondary data* adalah data yang dikumpulkan dari sumber lain yang sudah ada, seperti literatur.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Kuesioner

Peneliti melakukan penyebaran kuesioner secara *offline* kepada calon responden dengan memberikan kuesioner yang telah dibuat kepada *Assistant Training Manager* Novotel Tangerang yang nantinya akan disebarluaskan lagi kepada para calon responden. Selain itu juga penulis membagikan secara langsung kuesioner tersebut kepada karyawan Novotel Tangerang pada jam istirahat dan jam pulang kerja.

b. Wawancara (*In-depth Interview*)

Penulis melakukan wawancara dengan *Assistant Training Manager* Novotel Tangerang mengenai pentingnya *training Welcome to Accor & Accor Values* dalam sebuah hotel. Selain itu juga penulis melakukan wawancara dengan beberapa responden mengenai hasil dari kuesioner untuk memperoleh informasi tambahan.

c. Riset Perpustakaan

Penulis mengumpulkan data yang berasal dari buku, literatur lain yang mendukung seperti jurnal, artikel, maupun penelitian terdahulu.

1.6.2 Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini membahas tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, metode dan sistematika penulisan laporan penelitian. Secara umum berbicara tentang perkembangan industri perhotelan saat ini, pentingnya industri pariwisata dalam meningkatkan devisa Negara, serta bagaimana cara menghasilkan SDM yang berkualitas untuk dapat menciptakan *competitive advantage* yang pada akhirnya dapat memenangkan persaingan yang semakin ketat. Perlu adanya evaluasi pelatihan yang melibatkan *Perceived Trainer Performance, Perceived Training Efficiency, Perceived Usefulness of Training* terhadap kepuasan pelatihan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab II menguraikan tentang teori-teori yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Teori-teori ini menjadi pedoman bagi penulis dalam melakukan penelitian, seperti teori tentang manajemen, manajemen sumber daya manusia, proses manajemen sumber daya manusia, *Training Evaluation, Perceived Trainer Performance, Perceived Training Efficiency, Perceived Usefulness of*

Training dan hubungannya dengan kepuasan pelatihan. Selain itu, pada bab ini menampilkan kerangka pemikiran atau model penelitian yang digunakan dalam penulis beserta hipotesisnya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas mengenai gambaran umum objek penelitian yaitu Hotel Novotel Tangerang, metodologi penelitian yang digunakan penulis, ruang lingkup penelitian, dan definisi operasional variabel penelitian yaitu teori tentang independen dan dependen variabel, dalam hal ini membahas secara detail tentang *Perceived Trainer Performance*, *Perceived Training Efficiency*, *Perceived Usefulness of Training* dan kepuasan pelatihan. Selain itu pada bab ini menerangkan tentang skala pengukuran yang digunakan penulis dalam mengukur indikator-indikator penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta menjelaskan cara kerja setiap uji yang dilakukan untuk setiap variabel penelitian.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab IV menjelaskan tentang analisis dan pembahasan hasil pengujian setiap variabel penelitian berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebar di perusahaan. Pada bab ini dapat diketahui hasil dari independen variabel yang memiliki pengaruh atau tidak terhadap dependen variabel penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan kesimpulan yang merupakan jawaban dari rumusan masalah yang telah dikemukakan pada BAB I. Kesimpulan yang didasarkan atas temuan penelitian dan informasi tambahan yang didapat penulis selama penelitian. Selain itu peneliti juga memberikan saran untuk perusahaan maupun untuk peneliti selanjutnya.

