

**PENGARUH PELATIHAN KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN DI *FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT*
PADA THE HILL HOTEL & RESORT SIBOLANGIT**

TUGAS AKHIR

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III

OLEH

**CHATRIN MAULITA MALAU
NPM : 185307034**



PROGRAM STUDI PERHOTELAN

POLITEKNIK MANDIRI BINA PRESTASI

MEDAN

2021

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi saat ini, sektor bisnis diproyeksikan akan menjadi salah satu industri terbesar dan terkuat dalam pembiayaan ekonomi global, sekaligus menjadi pendorong utama perekonomian dunia. Sektor bisnis adalah hal yang paling menguntungkan dalam menghasilkan devisa besar bagi suatu negara. Industri jasa adalah industri yang sangat berkembang di era globalisasi saat ini, seiring dengan perubahan gaya hidup yang semakin modern dan standar kehidupan yang semakin meningkat.

Salah satu industri yang bergerak di bidang jasa adalah industri perhotelan. Industri perhotelan merupakan salah satu industri yang sangat berkembang. Hal ini dapat dibuktikan dengan semakin banyak hotel yang dibangun. Sebagai suatu industri yang sangat mengandalkan sumber daya manusianya atau bisa juga disebut *human touch industry serta labor intensive industry*, hotel sangat menitikberatkan pada kemampuan sumber daya manusia yang dimilikinya.

Pandemi COVID-19 (*corona virus dease – 19*) atau yang juga dikenal dengan nama virus Corona saat ini sedang melanda dunia. Pada masa pandemi sekarang, penurunan kegiatan pariwisata sangatlah berpengaruh kerena adanya pemberlakuan berbagai pembatasan perjalanan oleh banyak negara dalam upaya mencegah penyebaran Covid-19. Banyak kegiatan pariwisata yang terpaksa berhenti beroperasional dikarenakan tidak adanya wisatawan yang datang berkunjung disaat pandemi Covid-19 saat ini.

Kegiatan pariwisata adalah salah satu sektor utama yang berdampak khususnya pada industri perhotelan. adapun beberapa dampak pandemi covid-19 pada industri perhotelan seperti: (1) *Occupancy* menurun, (2) terjadinya PHK (Pemutusan Hubungan Kerja) pegawai/karyawan, (3) adanya pemotongan gaji karyawan, (4) beberapa outlet restoran ditutup, dan lain sebagainya. Usaha pariwisata dapat dikaitkan dengan sarana pokok kepariwisataan yaitu perusahaan yang hidup dan kehidupannya sangat tergantung kepada arus kedatangan orang-orang yang melakukan perjalanan wisata. Pariwisata merupakan suatu usaha yang komplek, hal ini dikarenakan terdapat banyak kegiatan yang terkait dalam penyelenggaraan pariwisata. Kegiatan-kegiatan tersebut diantaranya seperti usaha perhotelan (*home stay*), usaha kerajinan/cinderamata, usaha perjalanan, dan usaha – usaha lainnya.

Hotel merupakan suatu bentuk bangunan, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik tamu yang bermalam dihotel tersebut ataupun yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu. Perkembangan dunia perhotelan sangat pesat sehingga mempengaruhi kota-kota besar salah satunya Indonesia yang telah mendirikan hotel-hotel, baik hotel kelas melati maupun hotel berbintang. Menurut Komar, (Kurniawan dan Yulianto 2014:9) Hotel dibagi beberapa *department* yaitu (1) Tata Graha (*Housekeeping*), (2) Kantor depan (*Front Office*), (3) pemasaran (*Sales and Marketing Department*), (4) *Human Resource Department (HRD)*, (5) *Accounting*, (6) *Engineering*, (7) *Security Department*, (8) Tata Hidang (*Food and Beverage Department*).

Food and Beverage Department merupakan bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun tidak di hotel tersebut, dan dikelola secara komersial serta professional. Menurut Marsum, (2020:7) menyatakan bahwa “Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan maupun minum.”

Banquet Section merupakan salah satu bagian dari *Food and Beverage Department* yang berperan penting dalam operasional hotel, khususnya dalam menangani event-*event* yang berskala besarseperti *Wedding party*, *table manner course*, *meeting*, seminar dan lain-lain. *Room Service* adalah bagian dari *Food and Beverage Department* yang berperan dalam menerima *orderan* dari telepon, membuat *captain order*, mempersiapkan peralatan, mengantar makanan ke kamar tamu.

Pimpinan harus mampu mengelola karyawannya dengan baik agar dapat meningkatkan pendapatan di hotel tersebut khususnya di Restoran. Karyawan yang diharapkan bekerja di restoran dapat memberikan andil positif terhadap semua kegiatan pelayanan dalam mencapai tujuannya, setiap karyawan diharapkan dapat mengikuti pelatihan kerja yang diadakan di dalam hotel sehingga nantinya akan meningkatkan Kinerja yang tinggi.

Pelatihan merupakan hal yang sangat penting untuk dilakukan oleh pihak manajemen bila mereka menginginkan setiap karyawannya dapat memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian tujuan organisasi karena dengan pelatihan, seorang karyawan akan memiliki kemampuan yang baik dalam melaksanakan

tugasnya sesuai standar atau bahkan melampaui standar. Sekalipun seorang karyawan memiliki semangat kerja yang tinggi bila tidak memiliki pelatihan dalam bekerja, maka hasil akhir dari pekerjaanya tidak akan memuaskan. Karyawan yang memiliki pelatihan kerja yang tinggi akan memiliki kinerja yang tinggi pula. Pelatihan merupakan suatu kekuatan potensial yang ada didalam diri seorang manusia, yang dapat dikembangkan sendiri, Pelatihan yang diberikan secara berkala kepada karyawan dengan materi yang tepat akan mempengaruhi kinerja karyawan tersebut.

Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari hasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para atasan sering kali tidak memperhatikan hal ini, kecuali apabila kondisi kinerja sudah sangat amat buruk. Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Penilaian kinerja mempunyai peranan penting dalam meningkatkan pelatihan ditempat kerja. Seorang pemimpin dan manager harus selalu memberikan pelatihan terhadap karyawannya, cara ini ditempuh dengan jalan mengetahui dan sekaligus memenuhi semua kebutuhan yang diinginkan oleh karyawan.

Selama penulis melakukan penelitian di The Hill Hotel & Resort Sibolangit penulis menemukan bahwa pelayanan yang diberikan karyawan *Food and Beverage Department* yang kurang maksimal saat melayani tamu dimana karyawan melakukan pekerjaannya dengan kurang baik seperti tidak menguasai menu dengan baik, tidak melakukan pengulangan pesanan pada saat mengambil/menulis pesanan tamu, karyawan tidak ramah saat menyambut tamu,

karyawan sering berkumpul-kumpul pada saat tamu sedang makan di restoran dan tidak memperhatikan tamu dengan baik, peralatan yang kurang bersih, pemberian peralatan makan yang masih salah, sehingga mengakibatkan hasil kinerja tidak maksimal. Atasan kurang memperhatikan pelatihan yang diberikan kepada karyawan yang dipimpinnya dan juga kurang intens dalam memperhatikan karyawan saat bekerja. Di dalam *Banquet Section* karyawan yang bekerja banyak yang kurang paham akan apa yang mereka kerjakan seperti mereka masih kurang mengerti tentang jenis *lay out meeting room* yang ada, Begitu juga di dalam *Room Service Section* dimana peralatan-peralatan yang akan digunakan tidak diperhatikan dengan baik,pada saat mempersiapkan makanan dan minuman yang hendak akan diantar ke kamar tamu kurang diperhatikan kelengakapan dan kebersihannya.

Hal ini didapat dari salah satu tamu yang bernama Arya Wirawan (*guess coment* 2020) yang mengatakan bahwa karyawan hotel tidak sangat menyambut ketika saat sedang datang kedalam restoran, cara mereka berbicara kurang berkesan diungkapkan pada laman ulasan The Hill Hotel & Resort Sibolangit. Pelatihan kerja karyawan yang jarang diikuti oleh karyawan juga terjadi karena atasan tidak tegas saat memberikan pelatihan dan karyawan juga hanya mementingkan diri sendiri, dan juga adanya pengelompokan-pengelompokan antara tim kerja. Menyadari betapa pentingnya pelatihan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan.

Maka penulis tertarik untuk meneliti dan menganalisa masalah dengan mengajukan judul untuk Tugas Akhir yaitu : **“PENGARUH PELATIHAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI *FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT* PADA THE HILL HOTEL & RESORT SIBOLANGIT”.**

B. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah yang akan dikemukakan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelatihan kerja di *Food and Beverage Department* pada The Hill Hotel & Resort Sibolangit
2. Bagaimana kinerja karyawan di *Food and Beverage Department* pada The Hill Hotel & Resort Sibolangit ?
3. Bagaimana pengaruh pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan di *Food and Beverage Department* pada The Hill Hotel & Resort Sibolangit ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Formal

Adapun tujuan formal dalam penulisan Tugas Akhir adalah salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Program Studi Perhotelan di Politeknik Mandiri Bina Prestasi Medan.

2. Tujuan Operasional

Adapun tujuan operasional dalam tugas akhir, yaitu :

- a). Untuk mengetahui bagaimana pelatihan kerja di *Food and Beverage Department* Pada The Hill Hotel & Resort Sibolangit.

- b). Untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan di *Food and Beverage Department* Pada The Hill Hotel & Resort Sibolangit.
- c). Untuk mengetahui pengaruh pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan di *Food and Beverage Department* Pada The Hill Hotel & Resort Sibolangit.
- d). Sebagai penerapan ilmu yang didapat penulis selama proses perkuliahan.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dan bahan pertimbangan bagi para pengusaha hotel dalam memperhatikan pelatihan kerja yang diberikan kepada para karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan agar semakin baik dan baik dan mengurangi *complaint* dari tamu akibat pelayanan yang diberikan tidak memuaskan mereka saat datang ke hotel.

2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan sumber daya manusia (SDM) hotel terutama mengenai pelatihan karyawan hotel yang mempengaruhi kinerja karyawan khususnya di restoran hotel.