

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelatihan adalah wujud dari keinginan untuk meningkatkan diri dan mempertahankan eksistensi organisasi. Pelatihan memuat banyak praktek, sehingga memberikan kesan atau pengalaman nyata tentang suatu ilmu pengetahuan, mengikuti berbagai pelatihan dapat memperkuat atau mengasah pengetahuan yang didapat. Artinya, pelatihan menjadikan orang sadar akan terapan dari sebuah ilmu pengetahuan, sehingga orang tersebut menjadi lebih percaya diri dan berani. Dalam teori manajemen, pelatihan dikategorikan sebagai pengembangan. Artinya, pelatihan dapat meningkatkan pengetahuan dan kemahiran kerja teknis. (Mawardi et al., 2021)

Selain itu, pelatihan juga sangat penting untuk membantu karyawan beradaptasi dengan perubahan yang terus terjadi di dunia kerja, baik dari segi teknologi, prosedur, maupun regulasi, sehingga mereka selalu siap menghadapi tantangan baru. Melalui pelatihan, karyawan juga dapat mengembangkan kompetensi yang diperlukan untuk kemajuan karir, yang tidak hanya meningkatkan motivasi dan loyalitas mereka, tetapi juga membuat mereka merasa dihargai dan didukung dalam pengembangan profesional. Lebih jauh, pelatihan memainkan peran kunci dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, karena karyawan yang terlatih dengan baik mampu memberikan layanan berkualitas tinggi dan konsisten. Selain itu, pelatihan yang tepat juga membantu mengurangi kesalahan dan risiko di tempat kerja, karena karyawan menjadi lebih terampil dalam mengikuti prosedur keselamatan, sehingga mengurangi potensi kecelakaan dan kerugian perusahaan. Tidak kalah penting, pelatihan berkelanjutan berkontribusi pada pembangunan budaya perusahaan yang kuat dan positif, dengan menyebarkan dan memperkuat nilai-nilai serta tujuan perusahaan di antara seluruh karyawan. Oleh karena itu, pelatihan bukan hanya alat untuk meningkatkan kompetensi teknis, tetapi juga investasi strategis yang penting dalam menciptakan tenaga kerja yang kompeten, produktif, dan siap menghadapi tantangan masa depan.

Peningkatan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. (Meinitasari & Chaerudin, 2022)

Pentingnya peningkatan kinerja terletak pada dampaknya terhadap keberhasilan jangka panjang organisasi. Ketika kinerja meningkat, produktivitas dan efisiensi kerja juga meningkat, yang memungkinkan organisasi untuk bersaing lebih efektif di pasar. Selain itu, peningkatan kinerja membantu dalam meminimalkan kesalahan, mengurangi biaya operasional, dan memperbaiki kualitas produk atau layanan. Peningkatan kinerja juga berkontribusi pada kepuasan karyawan, karena mereka merasa lebih kompeten dan termotivasi ketika mereka melihat kemajuan dalam kemampuan dan hasil kerja mereka. Pada akhirnya, peningkatan kinerja berperan penting dalam mencapai keberlanjutan dan pertumbuhan organisasi secara keseluruhan.

Pelatihan dan kinerja memiliki keterkaitan yang kuat dan saling mendukung dalam menciptakan hasil kerja yang optimal. Pelatihan merupakan proses sistematis yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan kompetensi karyawan, sehingga mereka lebih memahami tugas-tugas yang harus dilakukan, menguasai teknik-teknik baru, serta menemukan cara-cara yang lebih efisien dalam menjalankan pekerjaan mereka. Peningkatan kompetensi ini berdampak langsung pada kinerja, karena karyawan yang terlatih mampu menyelesaikan tugas dengan lebih efektif dan efisien. Selain itu, pelatihan juga berkontribusi pada peningkatan produktivitas dengan memperkenalkan metode kerja yang lebih efisien dan mengurangi tingkat kesalahan, yang pada akhirnya mempercepat penyelesaian tugas tanpa mengorbankan kualitas. Di era digital saat ini, penguasaan teknologi baru menjadi aspek penting dari pelatihan, karena teknologi yang terus berkembang memerlukan adaptasi cepat dari para karyawan. Lebih jauh lagi, pelatihan berkelanjutan memperlihatkan komitmen organisasi dalam pengembangan karyawan, yang tidak hanya meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja tetapi juga loyalitas mereka terhadap perusahaan. Dengan demikian, karyawan yang

terlatih cenderung membuat lebih sedikit kesalahan, yang tidak hanya meningkatkan kualitas kerja tetapi juga mengurangi biaya yang timbul akibat perbaikan atau penanganan keluhan. Oleh karena itu, pelatihan yang efektif menjadi kunci utama dalam meningkatkan kinerja individu dan organisasi secara keseluruhan, memastikan bahwa karyawan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk mencapai hasil kerja yang optimal.

Perbedaan antara Analisis Pengaruh Kinerja *Housekeeping* Terhadap Kenyamanan Tamu Hotel Pullman Jakarta Central Park dan Analisis Manfaat Pelatihan Terhadap Peningkatan Kinerja Pelayanan *Housekeeping* Pada Hotel Oakwood Suites La Maison Jakarta terletak pada fokus utama dari penelitian masing-masing. Analisis di Hotel Pullman Jakarta Central Park meneliti bagaimana kinerja *housekeeping* secara langsung memengaruhi kenyamanan tamu, dengan tujuan menilai sejauh mana layanan *housekeeping* berdampak pada kepuasan dan kenyamanan tamu selama menginap. Variabel utama dalam penelitian ini adalah kinerja *housekeeping* dan pengaruhnya terhadap kenyamanan tamu, mengevaluasi hubungan langsung antara kualitas layanan dan pengalaman tamu. Sebaliknya, analisis di Hotel Oakwood Suites La Maison Jakarta lebih berfokus pada bagaimana pelatihan yang diberikan kepada staf *housekeeping* berkontribusi pada peningkatan kinerja mereka, dengan tujuan mengevaluasi efektivitas pelatihan dalam meningkatkan kemampuan staf dan dampaknya pada kualitas layanan. Variabel utama di sini adalah pelatihan dan dampaknya terhadap kinerja staf, menilai bagaimana pelatihan dapat meningkatkan keterampilan, efisiensi, dan produktivitas staf *housekeeping*. Secara keseluruhan, perbedaan utama terletak pada fokus penelitian, yaitu meneliti hubungan antara kinerja dan kenyamanan tamu, sementara yang lain meneliti hubungan antara pelatihan dan peningkatan kinerja staf *housekeeping*.

Dampak dari hasil penelitian ini, dapat mencakup peningkatan efektivitas pelatihan, di mana penelitian ini memberikan wawasan mengenai seberapa efektif pelatihan yang diterapkan dalam meningkatkan kinerja pelayanan *housekeeping*. Hasilnya akan membantu manajemen hotel memahami apakah program pelatihan yang ada telah memberikan manfaat yang diharapkan atau

perlu ditingkatkan. Selain itu, penelitian ini dapat menghasilkan rekomendasi untuk menyempurnakan metode dan konten pelatihan guna memastikan peningkatan kompetensi dan produktivitas staf. Dampak lainnya termasuk pengembangan program pelatihan yang lebih terstruktur dan fokus pada area yang terbukti memberikan dampak signifikan terhadap kinerja, serta menunjukkan bagaimana peningkatan kinerja berkontribusi pada peningkatan kenyamanan dan kepuasan tamu. Penelitian ini juga dapat memperkuat praktik manajemen sumber daya manusia dengan menekankan pentingnya investasi dalam pelatihan sebagai strategi untuk meningkatkan kualitas layanan. Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan pemahaman mendalam tentang hubungan antara pelatihan dan peningkatan kinerja, yang dapat digunakan untuk memperbaiki strategi pelatihan dan manajemen di Hotel Oakwood Suites La Maison Jakarta.

Penulis tertarik untuk membahas penelitian ini karena terdapat kekurangan dalam performa kinerja *housekeeping* di hotel Oakwood Suites La Maison Jakarta. Beberapa kekurangan yang teridentifikasi yaitu untuk mengukur peningkatan standar kebersihan, kenyamanan, dan kerapian ruangan setelah pelatihan. Selain itu, adanya keterlambatan dalam proses pembersihan kamar juga dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi tamu dan berpotensi mengurangi kualitas pengalaman menginap di hotel. Keterlambatan dalam pengelolaan perlengkapan tamu juga menjadi masalah yang dapat membuat tamu merasa tidak nyaman dan menurunkan kualitas keseluruhan pengalaman menginap di hotel. Oleh karena itu, perbaikan dan peningkatan dalam manajemen *housekeeping* menjadi sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan hotel. Dengan adanya beberapa kekurangan yang teridentifikasi dalam performa kinerja *housekeeping* di hotel Oakwood Suites La Maison Jakarta, penulis merasa penting untuk membahas penelitian yang berjudul "Analisis Manfaat Pelatihan Terhadap Peningkatan Kinerja Pelayanan *Housekeeping* Pada Hotel Oakwood Suites La Maison Jakarta."

B. Rumusan Masalah

1. Apakah penerapan pelatihan di hotel Oakwood Suites La Maison Jakarta memberikan manfaat pada kinerja pelayanan *housekeeping*?
2. Mengapa pelatihan di hotel Oakwood Suites La Maison Jakarta memberikan dampak terhadap peningkatan kinerja *housekeeping*?
3. Bagaimana penerapan pelatihan *housekeeping* di hotel Oakwood Suites La Maison Jakarta?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah penerapan pelatihan di Hotel Oakwood Suites La Maison Jakarta dapat memberikan manfaat pada kinerja pelayanan *housekeeping*.
2. Untuk mengetahui mengapa pelatihan di Hotel Oakwood Suites La Maison Jakarta memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan kinerja *housekeeping*.
3. Untuk mengetahui bagaimana penerapan pelatihan *housekeeping* di Hotel Oakwood Suites La Maison Jakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademisi
Dari hasil penelitian ini, diharapkan muncul rekomendasi yang dapat memberikan informasi serta ide yang bermanfaat terkait analisis pelatihan terhadap kualitas layanan *housekeeping*. Hal ini dapat membantu dalam meningkatkan standar pelayanan dan kepuasan pelanggan di sektor perhotelan, serta memberikan panduan yang berguna bagi manajemen untuk mengembangkan program pelatihan yang lebih efektif dan berorientasi pada hasil yang optimal.
2. Bagi Perusahaan
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan analisis yang komprehensif terhadap situasi yang signifikan bagi perusahaan dalam perancangan dan pelaksanaan program pelatihan yang bertujuan meningkatkan visibilitas dan kualitas kerja.

3. Bagi Peneliti

Diharapkan bahwa hasil penelitian ini akan memberikan kontribusi yang berharga dalam pengayaan proses pembelajaran dan penerapan ilmu khusus yang berkaitan dengan analisis pelatihan terhadap kualitas layanan *housekeeping*. Melalui pemahaman yang lebih mendalam tentang implikasi dan efek dari pelatihan yang diselenggarakan terhadap kualitas layanan, diharapkan dapat tercipta landasan yang kuat untuk pengembangan metode pelatihan yang lebih efektif dan terukur di bidang tersebut.

4. Bagi Peneliti Lain

Diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat menjadi referensi berharga bagi para peneliti yang tertarik dalam bidang sejenis, khususnya yang berkaitan dengan pelatihan *housekeeping*. Informasi dan temuan yang dihasilkan dapat menjadi landasan yang berguna dalam mengarahkan penelitian-penelitian masa depan, serta memberikan kontribusi pada pemahaman yang lebih mendalam tentang praktik terbaik dalam pelatihan untuk meningkatkan kualitas layanan *housekeeping*.

