

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kota Bandung merupakan salah satu kota tujuan wisata di Indonesia yang dikenal dengan sebutan kota mode atau Paris Van Java. Selain itu Bandung juga menjadi salah satu kota pendidikan yang menjadi tujuan dalam melanjutkan pendidikan. Dengan potensi yang dimilikinya tersebut maka kota Bandung menjadi kota yang menarik untuk dikunjungi baik oleh wisatawan domestik maupun asing. Hal ini tentu saja membuka peluang untuk tumbuh berkembangnya bisnis penginapan.

Hotel merupakan salah satu fasilitas akomodasi sebagai tempat menginap bagi para wisatawan juga mengalami persaingan dalam bisnis. Hotel sebagai salah satu industri jasa yang menunjang kegiatan kepariwisataan sangat berpengaruh kepada salah satu pemenuhan kebutuhan wisatawan. Pertumbuhan hotel saat ini seiring dengan pesatnya kunjungan wisatawan mancanegara dan domestik yang datang mengunjungi objek dan pariwisata.

Dewasa ini pembangunan hotel-hotel berkembang dengan pesat, seperti pendirian hotel- hotel baru atau pengadaan kamar- kamar pada hotel- hotel yang ada. Fungsi hotel bukan hanya sebagai tempat menginap untuk tujuan wisata, namun juga untuk tujuan lain, seperti menjalankan kegiatan bisnis, mengadakan seminar, atau sekedar untuk mendapatkan ketenangan. Definisi hotel/penginapan

adalah suatu bidang usaha yang menggunakan suatu bangunan atau sebagian bangunan yang disediakan secara khusus, untuk setiap orang yang menginap, makan, memperoleh pelayanan dan menggunakan fasilitas lainnya dengan pembayaran. Maka dari itu, dalam pemberian pelayanan kepada para pelanggan sangat perlu diperhatikan. Berbagai upaya telah dilakukan untuk berkompetisi dengan para kompetitor, seperti meningkatkan efisiensi dan efektifitas kinerja karyawan serta mengaplikasikan peran budaya organisasi di dalam perusahaan sebagai pedoman melakukan pelayanan. Hal ini menjadi tantangan bagi pengelola cottage untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam menghadapi proses perubahan lingkungan bisnis dengan memberdayakan kemampuan dan kompetensi karyawan. Douglas yang dikutip oleh Salain dan Wardana, (2012:1259) menjelaskan bahwa suatu perusahaan membutuhkan karyawan yang mampu bekerja lebih baik dan lebih cepat, sehingga diperlukan karyawan yang mempunyai kinerja yang tinggi.

Perkembangan industri perhotelan dan jasa cenderung sering mengalami ketidakpastian dan rentan terhadap perubahan jaman. Sekarang ini banyak sekali penyedia jasa penginapan yang terbawa arus perkembangan jaman sehingga banyak hotel atau penginapan-penginapan yang mengadaptasi budaya barat yang berbanding terbalik dengan budaya timur, khususnya budaya di Indonesia. Sebagian besar masyarakat Indonesia memiliki pandangan negatif terhadap kegiatan operasional di hotel, motel maupun penginapan. Kehadiran hotel berkonsep syariah ini mengurangi pandangan masyarakat bahwa hotel menjadi tujuan atau tempat maksiat, identik dengan perzinahan, narkoba dan

perbuatan negatif lainnya. Hotel berkonsep syariah yang dimaksud yaitu hotel yang menerapkan syariah dalam Agama Islam ke dalam operasional hotel, yaitu menjalankan peraturan-peraturan hukum Agama Islam dan menjalankan perintah Allah SWT seperti yang di sebutkan dalam (Q.S Al-Jasiyah : 18) :

Tsumma jaalnaka ala sariatini minal amri fattabi' ha wa la tattabi' ahwaallazina la ya'lamun(ya'lamuna).

*“Kemudian Kami jadikan kamu berada di atas suatu syariat (peraturan) dari urusan (agama itu), maka ikutilah syariat itu dan janganlah kamu ikuti hawa nafsu orang-orang yang tidak mengetahui.”*

Kehadiran hotel-hotel syariah mampu membuat wisatawan di Kota Bandung semakin merasa nyaman dan aman. Wisatawan-wisatawan yang menginap di Hotel Syariah dapat memilih lokasi tempat penginapan sesuai yang diinginkan pengunjung. Walaupun jumlah hotel berbasis syariah belum sebanyak hotel konvensional, tetapi peminatnya cukup banyak. Berikut Hotel-hotel Syariah yang terdapat di Kota Bandung :

**Tabel 1.1**  
**Penginapan Syariah di Kota Bandung**

No	Hotel Syariah	Jumlah Kamar	Ranking Hotel
1	Ruby Hotel Syariah	33 Kamar	4,5
2	Noor Hotel Syariah	47 Kamar	4,4
3	Lingga Hotel	68 Kamar	4,2
4	Narapati Indah Hotel Syariah	60 Kamar	4,1
5	Daarul Jannah Hotel	24 Kamar	4

Sumber : Tripadvisor Data diolah 2017

Berdasarkan tabel diatas, Daarul Jannah Cottage merupakan hotel yang memiliki nilai ranking yang masih rendah diantara hotel Syariah yang lainnya. Rangkaian yang di dapat oleh Daarul Jannah Cottage adalah masih dibawah target perusahaan. Pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa sangat ditentukan oleh kompetensi karyawan yang di pekerjakan. Penggunaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas adalah manusia yang mempunyai keterampilan, kemampuan, dan etos kerja yang tinggi. Mempersiapkan sumber daya manusia tidak hanya dilihat dari segi kuantitasnya saja. Sebab tersedianya sumber daya manusia yang cukup belum tentu menjadi jaminan bahwa hasil yang dicapai efisien dan efektif.

Daarul Jannah Cottage Bandung sangat menyadari akan pentingnya SDM yang berkualitas dalam menunjang kegiatan perusahaan. Hal ini mengingat persaingan antara para perusahaan dalam industri perhotelan cukup ketat. Dengan kondisi demikian memaksa masing-masing perusahaan kompetitor harus memberikan kualitas pelayanan terbaik jika tidak ingin tersingkir dari pasar. Berikut prosentase tingkat hunian kamar Daarul Jannah Cottage Bandung dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.2 Tingkat Hunian Kamar  
Daarul Jannah Cottage Syariah Bandung  
Tahun 2016**

<b>Bulan</b>	<b>Capaian</b>	<b>Target/Bulan</b>	<b>Keterangan</b>
Juli	457	500	Kurang Memenuhi
Agustus	563	500	Memenuhi
September	260	500	Kurang Memenuhi
Oktober	270	500	Kurang Memenuhi
November	250	500	Kurang Memenuhi
Desember	361	500	Kurang Memenuhi

Sumber : Data diolah 2017

Dari Tabel di atas terlihat bahwa hanya selama lima bulan saja tingkat hunian kamar di Hotel Grasia Semarang yang memenuhi target atau dalam kondisi normal, tujuh bulan sisanya tidak memenuhi target yang diharapkan atau kondisinya tidak normal. Permasalahan yang menyebabkan kondisi ini kemungkinan disebabkan oleh kinerja karyawan yang tidak memenuhi standar perusahaan. Dilihat dari penilaian kinerja atau appraisal summary, pada umumnya masih banyak karyawan yang nilai kerjanya kurang memenuhi standar yang ditetapkan oleh perusahaan. Penilaian kinerja berarti mengevaluasi kinerja karyawan saat ini dan/atau dimasa lalu relatif terhadap standar prestasinya (Dessler 2011).

**Tabel 1.3 Data Penilaian Kinerja Karyawan  
Daarul Jannah Cottage Syariah Bandung  
Tahun 2016**

<b>Skor</b>	<b>Banyaknya Karyawan</b>	<b>Persentase (%)</b>
>80	3 orang	17,6%
70-79	4 orang	23,5%
60-69	4 orang	23,5%
<59	6 orang	35,4%
<b>TOTAL</b>	<b>17 orang</b>	<b>100</b>

Dari data penilaian kinerja karyawan di atas dapat disimpulkan bahwa masih tingginya persentase nilai kinerja karyawan yang kurang memenuhi standar perusahaan. Kelemahan kinerja karyawan yang perlu ditingkatkan oleh Manajemen Hotel adalah tingkat pengetahuan pekerjaan, motivasi, kompetensi, kepemimpinan, kedisiplinan, team work, perencanaan dan pengorganisasian pekerjaan, komunikasi dan koordinasi, analisis pemecahan masalah, pengambilan keputusan, dan kualitas kerja.

Daarul Jannah merupakan salah satu Cottage yang berada di kota Bandung dan juga merupakan Cottage Islami yang berkualitas Hotel, bernuansa eksklusif dan alami, berada dilingkungan Pesantren Daarut Tauhiid. Daarul Jannah berdiri pada 31 Desember 1998 dan memiliki 2 bangunan yaitu Daarul Jannah 1 dan Daarul Jannah 2. Daarul Jannah 2 merupakan cabang dari Daarul Jannah 1.

Dalam tahapan pra penelitian, hasil wawancara dengan salah seorang karyawan menjelaskan bahwa seleksi yang dilakukan di Daarul Jannah sama dengan seleksi yang dilakukan perusahaan lainnya, yang membedakan adalah adanya test membaca Al-Quran. Karyawan yang di rekrut untuk dipekerjakan di Daarul Jannah tidak semua memiliki latar belakang pendidikan yang sama. Tentu saja dari latar belakang pendidikan inilah terjadi kesenjangan dan hal tersebut memerlukan penyesuaian agar memahami dan mengerti bagaimana memberikan pelayanan terbaik bagi tamu hotel.

Daarul Jannah adalah hotel berkonsep syariah pertama di Bandung, hingga saat ini Daarul Jannah tetap berdiri dengan konsep syariah di balik banyaknya kompetitor, yaitu hotel-hotel bernuansa islam yang memiliki konsep yang sama di Kota Bandung ini, seperti Rubi Hotel, Hotel Lingga, MQ Guest House, Noor Hotel, dan lain-lain. Selain berkonsep syariah, Daarul Jannah berusaha untuk mengutamakan hubungan dengan pelanggannya dengan menerapkan konsep *Customer Relationship Management*. Salah satu cara dari *Customer Relationship Management* adalah menerapkan budaya organisasi islami, para karyawan di Daarul Jannah Cottage memakai pakaian islami, sopan dan menutup aurat. Daarul Jannah Cottage memiliki kekhasan tersendiri dalam melakukan penawaran

jasanya, membudayakan salam kepada tamu, berusaha ramah dalam setiap kesempatan, dengan niatan memasukkan kebahagiaan di hati saudaranya dan senyum tulus penuh makna sedekah. Selain itu, budaya organisasi pada Daarul Jannah mengurus masalah kecerdasan spiritual karyawannya. Seperti diadakannya pengajian sebelum beraktivitas, tausiyah di hari tertentu dan pelatihan-pelatihan islami yang membangun dan menguatkan akhlak para karyawannya.

Pengembangan SDM yang dilaksanakan Daarul Jannah sampai saat ini hanya memberikan *briefing* setiap pagi dan *sharing* ilmu bagi karyawan telah mendapati seminar atau *workshop* kepada karyawan lain yang tidak mendapatkan kesempatan mengikuti seminar atau *workshop* tersebut. Hal ini sangat disayangkan mengingat bahwa hotel merupakan penyedia jasa pelayanan dituntut untuk memiliki kemampuan dalam melayani khususnya dengan ilmu perhotelan. Selain itu, *service* (pelayanan) merupakan *output* yang menjadi dimensi utama untuk mengukur kinerja karyawan. Merujuk pada tujuan perusahaan yaitu “memberdayakan segala sumber untuk pelayanan yang prima”, yang selama ini dilakukan oleh Daarul Jannah terhadap pemberdayaan sumber daya manusia seperti memberikan *briefing* setiap pagi dan *sharing* ilmu bagi karyawan telah mendapati seminar atau *workshop* kepada karyawan lain yang tidak mendapatkan kesempatan mengikuti seminar atau *workshop*. Dilihat dari fungsi operasional dalam rangka mengembangkan SDM, *briefing* dan *workshop* saja tidak cukup dalam upaya pencapaian tujuan dan target perusahaan. Karyawan memerlukan pengetahuan mengenai pekerjaannya yang disajikan secara sistematis, terorganisir

dan menarik sehingga dapat mengoptimalkan kemampuannya juga menjadi panduan atau pedoman melakukan praktek kerjanya.

Pelatihan dalam manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu fungsi operasional yang bertujuan membantu meningkatkan dan mengembangkan kemampuan sumber daya yang telah dimiliki. Pelatihan yang dilaksanakan di setiap perusahaan akan berbeda karena terdapat tahapan-tahapan dan komponen tertentu yang harus di analisis sesuai kebutuhan dan kemampuan perusahaan. Hasil akhir yang hendak dicapai dalam pelaksanaan pelatihan adalah peningkatan kompetensi karyawan sehingga dapat menjadi salah satu upaya dalam mengoptimalkan kinerja SDM dalam jumlah yang minim guna membantu tercapainya visi dan tujuan perusahaan. Adapun tujuan akhir yang berorientasi pribadi pada peserta pelatihan yaitu, dapat konsisten baik dari segi kualitas maupun kuantitas kerja, karena bekerja dalam islam merupakan ibadah, seperti yang diperintahkan Allah SWT dalam (QS. At-Taubah:105) dan (HR. Baihaqi) yang berbunyi:

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ  
عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Waquli i'maluu fasayaraa allaahu 'amalakum warasuuluhu waalmu/minuuna  
wasaturadduuna ilaa 'aalimi alghaybi waalsysyahaadati fayunabbi-ukum bimaa  
kuntum ta'maluuna.



Dan Katakanlah:

*"Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mu'min akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan."*

(QS. At-Taubah:105)

*"Sesungguhnya Allah menyukai jika salah seorang kamu mengerjakan suatu pekerjaan dengan tekun."*

(HR. Baihaqi)

Dari permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“ANALISIS PELATIHAN DALAM UPAYA MENGOPTIMALKAN KINERJA KARYAWAN PADA DAARUL JANNAH COTTAGE SYARIAH“.**

## **1.2 Fokus Penelitian**

Berdasarkan fenomena-fenomena yang telah diuraikan dilatar belakang penelitian, untuk menyelesaikan masalah yang akan dibahas pada bab-bab selanjutnya, maka perlu ditentukan fokus penelitian sehingga hasil analisa selanjutnya dapat terarah dan sesuai dengan tujuan penelitian.

Dari latar belakang, bisa ditentukan fokus penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. *Locus*, Daarul Jannah Cottage Syariah Bandung, mewakili variable Pelatihan dan Kinerja Karyawan.
2. Variabel yang digunakan mengenai pelatihan dan kinerja karyawan.
3. Jenis penelitian yang akan dilakukan yaitu metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan eksploratif

4. *Informan* dalam penelitian ini difokuskan kepada seluruh karyawan Daarul Jannah Cottage Syariah.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang disampaikan dalam latar belakang, maka masalah-masalah yang dapat diidentifikasi dan dirumuskan menyangkut persoalan tersebut, adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelatihan yang dilakukan pada Daarul Jannah Cottage Syariah Bandung
2. Bagaimana kendala dalam pelatihan yang dilakukan pada Daarul Jannah Cottage Syariah Bandung
3. Apa saja faktor-faktor yang mendukung penerapan pelatihan pada Daarul Jannah Cottage Syariah Bandung
4. Bagaimana pelatihan yang sesuai dalam upaya mengoptimalkan kinerja karyawan pada Daarul Jannah Cottage Syari'ah Bandung

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah penelitian maka penelitian ini memiliki tujuan untuk mengkaji, meneliti dan memahami :

1. Pelatihan yang diterapkan Daarul Jannah Cottage Syariah Bandung
2. Kendala dalam penerapan pelatihan pada Daarul Jannah Cottage Syariah Bandung
3. Faktor pendukung pelaksanaan pelatihan pada Daarul Jannah Cottage Syariah Bandung

4. Rancangan pelatihan dalam upaya mengoptimalkan kinerja karyawan pada Daarul Jannah Cottage Syari'ah Bandung

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat, baik secara teoritik maupun secara praktik, yang di uraikan sebagai berikut :

- a. Kegunaan Teoritik

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk memberikan informasi bagi perusahaan, sehingga dapat dijadikan masukan yang dapat dijadikan solusi dalam melakukan evaluasi untuk memperbaiki kekurangan.

- b. Kegunaan Praktik

1. Bagi pihak perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi pelatihan yang dilakukan pada Daarul Jannah Cottage Syari'ah Bandung, terutama mengetahui analisis sistem perekrutan dan pelatihan dalam meningkatkan kinerja karyawan.

2. Bagi para peneliti sebagai sarana untuk melatih berpikir secara ilmiah dengan berdasarkan pada ilmu yang diperoleh dibangku kuliah khususnya lingkup manajemen sumber daya manusia dan menerapkannya pada data yang diperoleh dari objek yang diteliti.

3. Bagi pihak akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

#### 4. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi organisasi yang menghadapi masalah serupa.