

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam dekade terakhir ini, industri perhotelan terus menjadi industri terbesar di dunia. Seperti waktu perjalanan dan liburan telah meningkat, tuntutan untuk menjaga pelanggan senang dan mempertahankan terampil. Layanan pelanggan yang berorientasi karyawan menjadi lebih menantang (Harris & Cannon, 2010).

Peneliti baru – baru ini menunjukkan bahwa faktor pembeda yang paling nyata dalam organisasi yang sukses dimasa depan akan menjadi peningkatan jumlah pelatihan bersama dengan peningkatan secara keseluruhan dalam pemograman, komunikasi, dan fungsi manajemen. (Rossett & Bickham, 2011). Pendekatan seumur hidup untuk belajar adalah persyaratan minimum untuk mempertahankan pekerjaan serta salah satu dari beberapa cara bahwa karyawan mungkin harus meningkatkan kompensasi mereka (Harris & Cannon, 2010).

Pendekatan pelatihan tradisional seperti kuliah dan pelatihan *on the job* yang telah melayani industri perhotelan selama bertahun-tahun, sementara industri telah tumbuh dengan dengan permintaan untuk keterampilan baru dan pengetahuan, format tradisional saat ini telah menjadi tidak efisien dan tidak efektif. (Hiam, 2012) mengatakan pelatihan akan berada di garis depan prioritas organisasi, dan inovasi dalam pelatihan akan menjadi aspek penting dari proses peningkatan kualitas, oleh karena itu, beberapa organisasi mengambil peran kepemimpinan dalam menyediakan pendidikan yang lebih, pendekatan individualistik, pelatihan

dengan meningkatkan design program dan menggunakan teknologi komputer, seperti sistem multimedia, *virtual reality* dan pelatihan jaringan yang dapat di *download* ke desktop individu. Tujuan dari skripsi ini adalah untuk memahami metode pelatihan yang digunakan dan pentingnya dirasakan oleh pengelola hotel di daerah yang berbeda dari layanan akomodasi di Indonesia, terutama di kota batam. Efektivitas dan peningkatan kinerja pelatihan multimedia berbasis komputer dalam industri perhotelan dari Indonesia akan dikaji dalam skripsi ini.

Pertanyaan-pertanyaan spesifik yang dijawab dalam penelitian ini adalah:

pertama, akan pendekatan pelatihan multimedia berbasis komputer mudah bagi industri perhotelan untuk digunakan, dan kedua, adalah pendekatan pelatihan multimedia berbasis komputer lebih efektif sebagai instruktur pelatihan berbasis tradisional. Awalnya, makalah ini memberikan gambaran strategi pelatihan multimedia baru dan alat pengiriman yang dapat mempercepat proses pelatihan sekaligus meningkatkan efektivitas komunikasi kepada karyawan dan pelanggan. Hasil survei dari industri perhotelan dari Indonesia akan kemudian dipresentasikan untuk mengevaluasi persepsi dan efektivitas teknologi multimedia dan pelatihan. Sebuah diskusi tentang strategi pelatihan dan alat untuk meningkatkan fungsi pelatihan di masa depan akan menyimpulkan dalam skripsi ini. Efektivitas program pelatihan sangat tergantung pada metode pelatihan dan alat-alat yang digunakan untuk meningkatkan atau mengkomunikasikan materi pelatihan kepada target audien. Metode pelatihan yang lebih inovatif dan alat-alat yang diperlukan untuk industri perhotelan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyampaian pelatihan, untuk meningkatkan kinerja karyawan, dan

meningkatkan layanan pelanggan. Penelitian yang akan dilakukan penulis kedepannya akan lebih di fokuskan kedalam salah satu bidang *department* didalam hotel yaitu bidang *housekeeping*. *Housekeeping* mungkin paling penting dan yang paling padat karya dan pusat biaya terbesar dalam sebuah hotel. Bagian dari beban itu adalah karena omset tinggi dan biaya yang berkaitan dengan melatih staff baru.

Peneliti dari *JD Power and Associates* menunjukkan dampak langsung kebersihan ruang dan kepuasan tamu dan maksud tamu untuk kembali, para tamu tidak akan kembali tinggal di hotel anda jika masalah kebersihan saat tinggal. Untuk alasan ini, para pelaku bisnis perhotelan membutuhkan staff *housekeeping* untuk dilatih dengan baik dan menggunakan metode yang konsisten dalam membersihkan, memeriksa kamar dan cara melatih rekan *housekeeper*. Tutorial ini tidak dimaksudkan menggantikan *on the job training* untuk *housekeeper* akan tetapi melengkapi dengan training sebelumnya hingga tercipta *training* yang standarisasi. Penulis berencana melakukan penelitian dalam media *training* guna membantu meningkatkan keefektifitas training kepada industri perhotelan yaitu dengan judul “PENGEMBANGAN MULTIMEDIA INTERAKTIF DALAM MEDIA *TRAINING* HOTEL INDUSTRI *DEPARTMENT HOUSEKEEPING*”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bedasarkan Latar belakang yang telah dikemukakan maka permasalahan dalam penelitian skripsi ini adalah:

1. Pendekatan pelatihan multimedia berbasis komputer mudah bagi industri perhotelan untuk digunakan
2. Pendekatan pelatihan multimedia berbasis komputer lebih efektif sebagai instruktur pelatihan berbasis tradisional atau pelatihan yang sebelumnya
3. Memberikan gambaran strategi pelatihan multimedia baru dan alat pengiriman yang dapat mempercepat proses pelatihan sekaligus meningkatkan efektivitas komunikasi kepada karyawan dan pelanggan

### **1.3 Batasan Masalah**

Batasan Masalah dari penelitian skripsi ini adalah:

1. Metode Penelitian training industri hotel ini hanya ditujukan kepada *department housekeeping*
2. Metode penelitian hanya berupa tutorial baik secara media maupun secara lisan
3. Objek yang dituju hanya kepada *staff housekeeper* dalam *department housekeeping*

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah memahami metode pelatihan yang digunakan dan pentingnya dirasakan oleh pengelola hotel di daerah yang berbeda dari layanan akomodasi di Indonesia, terutama di kota batam

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **a. Bagi Peneliti**

Penelitian mempunyai manfaat bagi peneliti dimana secara tidak langsung peneliti dapat mempelajari bagaimana tata cara dan standarisasi didalam *housekeeping* dalam industri hotel melalui metode pembelajaran ini.

### **b. Bagi Manajemen Industri Hotel**

Manajemen mendapatkan manfaat dimana penelitian ini dapat dijadikan standarisasi dalam *training*, sehingga dapat meningkatkan kinerja *housekeeper* dalam *training* sehingga *cleanliness* hotel semakin meningkat akan menarik perhatian dan peminat untuk kostumer.

### **c. Bagi Housekeeper / staff housekeeping**

*Housekeeper* dapat dengan mudah mempelajari dalam *training* menggunakan metode ini.

## **1.6 Sistematika penulisan**

Sistematika penulisan dalam skripsi ini dibagi menjadi 5 Bab, masing-masing Bab diuraikan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan latar belakang pemilihan judul, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penulisan, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi penjelasan tentang industri Hotel atau *hospitality*,

multimedia, *training*, dan pengertian *housekeeping*

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas analisa penelitian training menggunakan multimedia dan metode – metode apa saja yang digunakan dalam penelitian ini.

### **BAB IV IMPLEMENTASI**

Bab ini menjelaskan bagaimana perancangan yang telah dibangun pada BAB III diimplementasikan kepada *management* hotel khususnya kepada para pelaku dalam penelitian ini

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan-kesimpulan dari bab-bab sebelumnya, dan saran-saran yang coba disampaikan penulis guna melengkapi dan menyempurnakan penelitian ini untuk masa yang akan datang.