

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini dengan semakin berkembangnya sektor industri dan ekonomi di Indonesia membuat berbagai macam sektor bisnis saling berkompetisi untuk menjadi yang terbaik. Hal ini tidak menutup kemungkinan juga terjadi persaingan yang ketat pada sektor industri pariwisata terutama di dunia *hospitality* atau perhotelan. Sektor industri pariwisata sendiri merupakan bisnis yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan wisatawan maupun pemelihara pariwisata dengan menyediakan barang atau jasa (Putri, 2017) Perkembangan hotel yang ada di Indonesia saat ini terbilang cukup pesat, khususnya di Kota Malang. Menurut Badan Pusat Statistik Kota Malang dalam *Statistic of Malang Municipality* tahun 2021 mencatat jumlah hotel berbintang sebanyak 46 sedangkan terjadi penurunan pada tahun 2022 terdapat 25 hotel berbintang (Statistik Daerah Kota Malang, 2023)

Beragam faktor yang dapat menunjang dan mempertahankan eksistensi sebuah hotel dengan persaingan yang ketat seperti yang telah disebutkan pada data diatas, perusahaan dapat mengambil langkah untuk lebih memfokuskan pada pengembangan sumber daya manusia yang dimiliki secara optimal. Hal ini dibuktikan dengan adanya data dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif / Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemeparekraf / Baparekraf) yang menyebutkan bahwa pada tahun 2022 estimasi jumlah tenaga kerja yang terserap pada sektor pariwisata sebesar 22.89

juta orang. Di sektor Perhotelan sendiri pada tahun 2021 menurut Kementerian Ketenagakerjaan (Kemnaker) menyebutkan terdapat 9.17 juta orang yang bekerja pada Industri ini. Disisi lain terdapat penurunan minat masyarakat pada tahun 2022 untuk bekerja di perhotelan menurut Kemnaker sebesar 8.6 juta orang. Penurunan ini terjadi pada jenis pekerjaan yang berada pada level bawah, seperti *room attendant*, *steward*, *waiter* dan di bagian *front office attendant*.

Sumber daya manusia menjadi salah satu faktor terpenting bagi sebuah bisnis perhotelan dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada tamu. Memiliki pelayanan terbaik menjadi aspek penting yang harus dipertahankan oleh setiap perusahaan jasa, terutama bagi sebuah hotel. Dengan memberikan pelayanan terbaik akan dapat menciptakan kepuasan terhadap tamu dan akan berdampak baik pada citra hotel dan loyalitas tamu. Beberapa hal yang telah disebutkan diatas dapat disimpulkan bahwa peran sumber daya manusia atau karyawan sangat vital dalam operasional maupun keberhasilan dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh sebuah perusahaan. Pengoptimalan sumber daya manusia yang dimiliki oleh sebuah perusahaan adalah strategi yang dapat mengefisienkan waktu ataupun anggaran dari sebuah perusahaan. Strategi yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam menunjang pengoptimalan sumber daya manusia ini dapat dilakukan melalui program seperti pelatihan, sertifikasi dan dengan sebuah program pengembangan karir karyawan di perusahaan tersebut ataupun di perusahaan lain di masa depan.

Sebuah perusahaan dapat memberikan kesempatan kepada seluruh karyawan untuk dapat mengembangkan potensi mereka melalui program pelatihan ataupun

pengembangan diri dan karir. Pada umumnya setiap manusia memiliki potensi kemampuan yang belum dikembangkan secara maksimal, selain itu bagi setiap individu sangat memiliki keinginan akan sebuah pengembangan diri yang secara sistematis. Menurut Sinambela (2017), pengembangan karir merupakan sebuah aktifitas karyawan yang berupa peningkatan potensi dari masing individu guna mencapai rencana karir yang diinginkan. Salah satu perusahaan yang memberikan kesempatan itu kepada karyawan ialah Hotel Grand Mercure Malang Mirama.

Hotel ini memberikan kesempatan yang sangat bagus kepada karyawannya dalam mengembangkan diri atau karir mereka melalui sebuah Program Pengembangan Karir atau biasa disebut *Career Development Program* (CDP). Terdapat dua program CDP diantaranya terdapat CDP junior yang mana diberikan modul pelatihan yang membahas mengenai materi manajemen dasar seperti sumber daya manusia, operasional, *career path*, marketing, *profit & loss* serta membahas mengenai SOP dasar dari setiap departemen yang ada pada Grand Mercure Malang Mirama. Setelah itu terdapat CDP Senior yang mana program ini merupakan tingkatan setelah CDP junior, CDP senior baru dibentuk pada tahun 2023 setelah kelulusan CDP junior batch 1. CDP senior sedikit membahas mengenai bagaimana sebuah perencanaan operasional hotel, sumber daya manusia dan bentuk implementasi perencanaan tersebut.

*Career Development Junior* sudah berjalan sebanyak dua *batch* dan telah memberikan hasil yang baik bagi setiap karyawan yang telah mengikuti. Pada CDP junior *batch* pertama beberapa karyawan mendapatkan promosi jabatan yang sebelumnya menjadi staff biasa dapat menjadi seorang leader dari sebuah tim.

Karyawan yang terpilih dalam program ini harus mengikuti beberapa tahap seleksi hingga terpilih sampai kurang lebih 18 peserta disetiap *batch*-nya. Tahap – tahap yang harus dilewati karyawan melalui rekomendasi dari *Head of Department* (HOD) yang berdasarkan appraisal dan hasil kerja yang telah dilakukan dalam laporan yang diterima oleh HOD, setelah karyawan mendapatkan rekomendasi peserta akan dikumpulkan dan diberikan penugasan untuk membuat sebuah materi presentasi mengenai tujuan, rencana selama dan setelah mengikuti CDP, karyawan akan mempresentasikan langsung kepada *General Manager, Asst. Talent & Culture Manager* dan *Learning & Development Coodinator*. Bagi peserta yang telah lolos dalam seleksi awal melalui presentasi tersebut peserta wajib mengumpulkan persyaratan administrasi berupa kelengkapan data seperti surat pernyataan mengikuti CDP *junior, motivation letter* dan *curriculum vitae*. Selanjutnya, pada tahap akhir peserta akan melalui proses *interview* secara langsung dengan *General Manager, Executive Assistant Manager*, dan *Assistant Talent & Culture Manager* (HRD).

*Career Development Program* (CDP) merupakan sebuah strategi yang dilakukan Grand Mercure Malang Mirama dalam meningkatkan daya saing sumber daya manusia yang dimiliki secara optimal. Selain itu, melalui CDP akan dapat memudahkan manajemen dalam memberikan promosi jabatan yang lebih objektif dengan melihat kualitas yang telah dibentuk dalam pelatihan-pelatihan yang diberikan selama program berjalan. Tidak menutup kemungkinan bagi individu karyawan akan terbentuk sebuah perencanaan karir yang lebih terstruktur, informasi mengenai arah

tujuan karir secara pribadi dan tambahan ilmu, kemampuan, serta keterampilan yang didapatkan.

Departemen *Talent & Culture* (T&C) atau biasa disebut dengan departemen *Human Resource Development* (HRD) merupakan departemen yang bertanggung jawab akan implementasi dan pengelolaan CDP. Terdapat satu sub-divisi yang ada pada hirarki di departemen T&C ini yang sebagai eksekutor di lapangan yaitu sub-divisi *Learning & Development* (L&D). Sub-divisi ini lah yang bertanggung jawab secara langsung dalam pengimplementasian di lapangan dari segi pembentukan kurikulum, pengadaan jadwal pelatihan, pemberian tugas dan informasi, serta pengadaan pemateri yang akan mengisi kelas tersebut. Selain itu, L&D juga yang melakukan koordinasi dengan tiap-tiap departemen dalam menyiapkan karyawan untuk dapat melakukan *cross training*.

Grand Mercure Malang Mirama merupakan Hotel yang berstandar *International Chain* dan bintang lima dari *Accor Group*. Pengoptimalan serta peningkatan sumber daya manusia sangat diperlukan untuk selalu memberikan pelayanan terbaik kepada para tamu. Selain itu dengan terbentuknya sumber daya manusia yang berkualitas juga dapat membantu perusahaan ini untuk bersaing di pasar Malang Raya. Hal ini selaras dengan pendapat dari Sunyoto (2013) yang menyatakan bahwa pengembangan karir berpengaruh terhadap operasional perusahaan, yang dapat dilihat dari beberapa dimensi seperti dimensi kemampuan menyelesaikan pekerjaan dengan baik, perubahan tingkah laku dan sikap, peran tenaga kerja dimiliki persatuan waktu. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa dengan sebuah program

pengembangan karir dalam sebuah organisasi terbukti dapat membantu jalannya operasional secara maksimal dengan kemampuan-kemampuan dari setiap individu karyawan.

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian mengenai Analisis *Career Development* Karyawan Grand Mercure Malang Mirama. Penelitian ini dilakukan di Hotel Grand Mercure Malang Mirama dan luas lingkup kepada seluruh karyawan yang sudah ataupun sedang mengikuti *Career Development Program (CDP)*. Informasi yang disajikan dalam penelitian ini meliputi pengembangan karir karyawan di Hotel Grand Mercure Malang Mirama

## **1.2 Rumusan Masalah**

Penelitian ini meninjau kajian dari manajemen sumber daya manusia mengenai pengembangan karir atau *career development* yang diberikan oleh Grand Mercure Malang Mirama kepada karyawan dalam perencanaan karir dari setiap individu karyawan, peningkatan kualitas kerja, serta peningkatan motivasi karyawan. Berdasarkan topik pembahasan diatas, rumusan masalah dalam penelitian kali ini yaitu

1. Apakah Program *Career Development* Grand Mercure Malang Mirama dapat membantu dalam perencanaan karir individu karyawan ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu :

1. Untuk menganalisis program *career development* dalam perencanaan karir individu karyawan.

### 1.4 Manfaat Penulisan

Dalam penulisan ini terdapat dua manfaat diantaranya yaitu manfaat secara praktis dan manfaat teoritis, sebagai berikut :

#### 1.4.1 Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan penerapan ilmu dalam menambah wawasan dan pengetahuan mengenai *career development* karyawan
- b. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan informasi mengenai strategi dalam pengadaan program *career development* kepada karyawan
- c. Penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian mengenai penerapan program *career development* karyawan.

#### 1.4.2 Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan acuan dalam penulisan karya ilmiah mengenai peran pengadaan program *career development* karyawan Grand Mercure Malang Mirama. Selain itu, peneliti juga berharap melalui penelitian ini dapat membantu untuk meningkatkan program *career development* tersebut.
- b. Bagi pihak pembaca dan penulis sendiri, proses dan hasil analisis dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam pengembangan diri penulis

serta sebagai tambahan wawasan atau ilmu mengenai strategi dalam pengadaan program pengembangan karir karyawan.

