

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang mengalami perkembangan pesat dalam beberapa dekade terakhir. Seiring dengan meningkatnya jumlah wisatawan global, persaingan antar hotel dalam memberikan layanan terbaik semakin ketat. Dubai, sebagai salah satu destinasi wisata utama dunia, terus menarik jutaan wisatawan setiap tahunnya dengan berbagai atraksi, infrastruktur modern, serta standar layanan perhotelan yang tinggi. Menurut *Dubai's Department of Economy and Tourism* (2024), jumlah wisatawan internasional yang berkunjung ke Dubai mencapai *17,15 juta pada tahun 2023*, mengalami kenaikan sebesar *9% dibandingkan tahun sebelumnya*. Hal ini menunjukkan bahwa industri perhotelan di Dubai harus terus berkembang untuk memenuhi kebutuhan dan ekspektasi tamu yang semakin tinggi.

Dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada fasilitas yang tersedia, tetapi juga pada kompetensi dan profesionalisme setiap karyawan. Salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan adalah *product knowledge*, yaitu pemahaman karyawan mengenai produk dan layanan yang mereka berikan. Dalam konteks hotel, *product knowledge* tidak hanya mencakup pemahaman tentang makanan dan minuman yang disajikan, tetapi juga mencakup berbagai aspek *hospitality* secara keseluruhan. Oleh karena itu, pemahaman menyeluruh mengenai *product knowledge* menjadi salah satu elemen utama dalam meningkatkan pengalaman tamu.

Sebagai salah satu hotel bintang lima yang berada di destinasi wisata premium, *Anantara the Palm, Dubai* menerapkan standar layanan yang tinggi, termasuk dalam operasional dapur (*kitchen*). Karyawan *kitchen* tidak hanya bertanggung jawab dalam menyiapkan makanan berkualitas tinggi, tetapi juga harus memiliki pemahaman yang baik mengenai berbagai aspek *hospitality*. Hal ini mencakup standar kebersihan dan keamanan pangan berdasarkan *HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)*, pemahaman tentang pariwisata di Dubai, serta bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada tamu, termasuk mereka yang

memiliki kebutuhan khusus. Selain itu, karyawan *kitchen* juga harus memahami konsep perjalanan wisatawan dari awal pemesanan tiket, kedatangan di Dubai, pengalaman selama menginap di hotel, hingga kepulangan mereka ke negara asal. Namun, dalam praktiknya, implementasi *product knowledge* dalam operasional *kitchen* masih menghadapi berbagai tantangan. Banyak karyawan yang lebih berfokus pada aspek teknis memasak tanpa memahami bagaimana peran mereka dalam memberikan pengalaman terbaik bagi tamu. Kurangnya pemahaman tentang standar layanan *hospitality* yang menyeluruh sering kali menyebabkan kurangnya koordinasi antara *kitchen* dan departemen lain seperti *food & beverage service*, *front office*, serta *guest relations*. Hal ini dapat berdampak pada ketidaksempurnaan dalam penyampaian layanan, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kepuasan tamu.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas *product knowledge* dalam pengembangan pengetahuan karyawan *kitchen* di *Anantara The Palm, Dubai*. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan pemahaman karyawan terhadap *product knowledge*, sehingga mereka tidak hanya mahir dalam bidang kuliner tetapi juga mampu memahami dan menerapkan prinsip-prinsip *hospitality* yang berkualitas tinggi. Hal ini akan membantu meningkatkan pengalaman tamu secara keseluruhan serta memperkuat reputasi *Anantara the Palm* sebagai salah satu hotel di Dubai.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini merumuskan beberapa permasalahan utama sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas modul dan kuis yang diberikan kepada karyawan *kitchen* di *Anantara The Palm*?
2. Apa saja kendala dan faktor yang memengaruhi efektivitas pelaksanaan pelatihan tersebut?
3. Bagaimana pengaruh modul dan kuis terhadap kinerja karyawan *kitchen* dalam menjalankan tugasnya sehari-hari?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan utama sebagai berikut:

1. Menganalisis efektivitas pelaksanaan pelatihan *product knowledge* berbasis modul dan kuis di lingkungan kerja *kitchen* hotel.
2. Mengidentifikasi faktor penghambat atau pendukung dalam pelaksanaan pelatihan tersebut.
3. Menjelaskan pengaruh pelatihan terhadap peningkatan pemahaman dan kinerja karyawan *kitchen* Anantara The Palm.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara akademis maupun praktis. Bagi penulis, penelitian ini menjadi sarana untuk memperdalam pemahaman mengenai sistem pelatihan karyawan dalam industri perhotelan internasional serta menghubungkannya dengan praktik kerja nyata di bagian *kitchen*. Bagi manajemen Anantara The Palm, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan dalam menyusun strategi pelatihan yang lebih efektif, efisien, dan relevan dengan tugas karyawan. Selain itu, bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat menjadi referensi dalam mengembangkan kajian serupa yang berkaitan dengan efektivitas pelatihan karyawan dan pengaruhnya terhadap kinerja di bidang *hospitality*.