

## ABSTRAKSI

Hotel adalah perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu.

Pada dunia industri dan jasa perhotelan hal yang sangat diperlukan dan harus diperhatikan adalah tempat, bentuk bangunan dan peralatan yang membantu dan mempermudah dalam melakukan pekerjaan. Selain bentuk dan bangunan hotel, karyawan atau sumber daya manusia juga harus diperhatikan karena sumber daya manusia sangat penting dalam melakukan atau melaksanakan suatu pekerjaan. Sumber daya manusia yang baik dan berkompeten sangat dibutuhkan pada industri jasa perhotelan dan karyawan tersebut dapat dilihat dari latar belakang pendidikannya.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu Studi Kepustakaan, Studi lapangan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti memperoleh hasil bahwa Sumber Daya Manusia yang bekerja pada hotel Grand Istana Rama Kuta Bali tidak semua SDM berlatar belakang pendidikan Perhotelan namun juga ada Non Perhotelan. SDM dengan Latar Belakang Pendidikan Non Perhotelan kurang baik dalam bekerja dan juga tidak memiliki dasar – dasar tentang perhotelan meskipun mereka memiliki aspek di sisi tertentu tetapi mereka tidak memiliki dasar tentang perhotelan sehingga mereka akan sedikit kesulitan dalam bekerja.

Sedangkan SDM berlatar belakang pendidikan Perhotelan telah memiliki dasar- dasar perhotelan sehingga mereka lebih mudah dalam melakukan pekerjaan meskipun juga ada beberapa hal yang perlu diperbaiki lagi namun tidak banyak.

Untuk memperkecil kekurangan antara SDM berlatar belakang pendidikan Perhotelan dengan SDM berlatar belakang pendidikan Non Perhotelan dapat diperbaiki dengan beberapa hal yaitu antara lain : Training, Schooling, Discipline. Dengan ini diharapkan segala kekurangan yang ada dapat diperkecil.

Latar belakang Pendidikan tidak mencerminkan kinerja SDM, segalanya kembali kepada pribadi masing masing kemauan, kerja keras adalah kunci suksesnya serta pengalaman yang banyak juga sangat mempengaruhi kinerja SDM.