

**PENERAPAN PROGRAM PELATIHAN PENERIMA
TAMU DI MILLENNIUM HOTEL SIRIH JAKARTA**

TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
dalam menempuh Ujian Akhir
Program Diploma III**



Oleh:

**Tasya Tsabita Hesaputri
Nomor Induk : 201319137**

**JURUSAN HOSPITALITI
PROGRAM STUDI
MANAJEMEN DIVISI KAMAR**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA
BANDUNG
2016**

Bandung, 2016

Bandung, 2016

Pembimbing II

Pembimbing I

Drs. Odang Rusmana, MM.Par.

NIP. 19630419 199703 1 002

Eka Nuraisah Rosiana, SST.Par., MM.P.

NIP. 19840225 200912 2 003

Bandung, 2016

Menyetujui :

Kepala Bagian Administrasi Akademik
dan Kemahasiswaan

Drs. Alexander Reyaan MM. Par

NIP. 19630915 198603 1 001

Bandung, 2016

Mengesahkan:

KETUA SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG

Dr. Anang Sutono, MM.Par., CHE
NIP. 19650911199203 1 001

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Tasya Tsabita Hesaputri
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 9 Oktober 1995
NIM : 201319137
Jurusan : HOSPITALITI
Program Studi : MANAJEMEN DIVISI KAMAR

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul:
PENERAPAN PROGRAM PELATIHAN PENERIMA TAMU DI MILLENNIUM HOTEL SIRIH JAKARTA ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 14 Juni 2016
Yang membuat pernyataan

Tasya Tsabita Hesaputri

NIM 201319137

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis diberikan kekuatan lahir dan batin sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini di Jurusan Manajemen Hospitaliti, Program Studi Manajemen Divisi Kamar Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat akademis program Diploma III Manajemen Divisi Kamar. Untuk itu penulis menyusun Usulan Penelitian dengan judul “**Penerapan Program Pelatihan Penerima Tamu Millennium Hotel Sirih Jakarta**”.

Dalam penulisan Usulan Penelitian ini penulis tidak terlepas dan telah mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Anang Sutono, MM.Par., CHE, Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
2. Bapak Drs. Alex Reyaan, MM, Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
3. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, BA.,MM. Par., CHE, Ketua Jurusan Manajemen Hospitaliti Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
4. Ibu ER. Ummi Kalsum, S.Sos., MM.Par, Ketua Program Studi Manajemen Divisi Kamar Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

5. Ibu Eka Nuraisah Rosiana, SST.Par., MM.Par. Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, bantuan dan tambahan pengetahuan dalam penyusunan Usulan Penelitian ini.
6. Bapak Drs. Odang Rusmana, MM.Par. Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, bantuan dan tambahan pengetahuan dalam penyusunan Usulan Penelitian ini.
7. Seluruh dosen dan staff pengajar, khususnya Pengajar Program Studi Manajemen Divisi Kamar, yang telah mendidik dan memberikan pengetahuannya selama penulis menjalankan studi di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
8. Keluarga besar penulis, terutama yang tercinta Ayah penulis Alm. Santoso Raharjo, Ibu penulis Wilis Heni Prastuti, Adik penulis Raka Hernanda Hesaputra, dan Dhea Amira yang telah memberikan semangat baik secara moral dan material.
9. Rekan – rekan sehati dan sejiwa RED 13RAVO.
10. Rekan – rekan REDMAIN yang menjadi saksi perjalanan pendidikan di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
11. Para sahabat penulis yang terkasih, Agnes, Anisa, Leony, Ariendhany, Vidi, Caesar, Marco, Gilang, Panji dan Rafdi yang telah memberikan dukungan dan doa dalam keadaan apapun.
12. Hafid Rafi Noviantoro atas segala doa, dukungan, dan saran positif selama penulis menyusun Tugas Akhir.

13. Ibu Dewi Satiti Nendarti, *Director of Human Resources* Millennium Hotel Sirih Jakarta, yang banyak membantu selama penulis melakukan penelitian di hotel tersebut.

14. Seluruh karyawan Kantor Depan Millennium Hotel Sirih Jakarta yang telah banyak membantu penulis selama penulis melakukan penelitian di hotel tersebut.

Akhir kata penulis berharap Tugas Akhir ini dapat berguna bagi penulis sendiri serta pihak lain sebagai pengetahuan tentang program pelatihan di departmen kantor depan.

Bandung, Mei 2016

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Maksud dan Tujuan Penulisan.....	9
D. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	10
E. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN UMUM	
A. Sejarah Singkat Millennium Hotel Sirih Jakarta	14
B. Klasifikasi Millennium Hotel Sirih Jakarta.....	15
C. Fasilitas Millennium Hotel Sirih Jakarta.....	17
D. Tinjauan Mengenai Bagian Kantor Depan Millennium Hotel Sirih Jakarta	21
E. Tinjauan Mengenai Penentuan Kebutuhan Program Pelatihan Petugas Penerima Tamu Millennium Hotel Sirih Jakarta.....	28
F. Tinjauan Umum Perancangan dan Penyampaian	

Program Pelatihan Penerima Tamu Millennium Hotel Sirih Jakarta	30
G. Tinjauan Umum Evaluasi Program Pelatihan Penerima Tamu Millennium Hotel Sirih Jakarta	37
BAB III ANALISIS PERMASALAHAN	
A. Analisis Penentuan Kebutuhan Program Pelatihan Penerima Tamu Millennium Hotel Sirih Jakarta	39
B. Analisis Perancangan dan Penyampaian Program Pelatihan Penerima Tamu Millennium Hotel Sirih Jakarta	42
C. Analisis Evaluasi Program Pelatihan Penerima Tamu Millennium Hotel Sirih Jakarta	51
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	54
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	61
BIODATA	64

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Daftar Keluhan Tamu Mengenai Kantor Depan Millennium Hotel Sirih Jakarta	6
2.1 Jenis Kamar dan Harga Kamar Tamu di Millennium Hotel Sirih Jakarta.....	17
2.2 Nama Ruangan, Luas dan Dimensi Ruang Millennium Hotel Sirih Jakarta.....	18
2.3 Jumlah Karyawan Penerima Tamu Millennium Hotel Sirih Jakarta.....	25
2.4 Latar Belakang Pendidikan Penerima Tamu Millennium Hotel Sirih Jakarta.....	26
2.5 Pengalaman Kerja Penerima Tamu Millenium Hotel Sirih Jakarta	27
2.6 Masa Kerja Penerima Tamu Millennium Hotel Sirih Jakarta	27
2.7 <i>Checklist</i> Penentuan Kebutuhan Pelatihan Penerima Tamu Millennium Hotel Sirih Jakarta	29
2.8 Perencanaan Program Pelatihan Penerima Tamu Millennium Hotel Sirih Jakarta Periode Januari – April 2016.....	31
2.9 <i>Checklist</i> Proses Perancangan Program Pelatihan Penerima Tamunya Millennium Hotel Sirih Jakarta.....	33
2.10 Hasil Proses Perancangan Program Pelatihan Penerima Tamu	

Millennium Hotel Sirih Jakarta.....	34
2.11 <i>Checklist</i> Kondisi Aktual Penyampaian Program Pelatihan	
Penerima Tamu Millennium Hotel Sirih Jakarta	36
2.12 <i>Checklist</i> Kondisi Aktual Pemantauan Program Pelatihan	
Penerima Tamu Millennium Hotel Sirih Jakarta	38
2.13 <i>Checklist</i> Kondisi Aktual Evaluasi Program Pelatihan	
Millennium Hotel Sirih Jakarta.....	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Tahapan Pelatihan	8
2.1 Struktur Organisasi Kantor Depan Millennium Hotel Sirih Jakarta.....	23
2.2 Tahapan Penyampaian Pelatihan.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Permohonan	61
2. Kuesioner Penerima Tamu Mengenai Perancangan Pelatihan	62
3. Pedoman Wawancara Dengan <i>Duty Manager</i>	63
4. Biodata Penulis	65

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini, perkembangan pariwisata terjadi sangat cepat, begitu banyak jenis bisnis bermunculan untuk mendukung kegiatan pariwisata di berbagai sektor. Pariwisata adalah layanan yang menyediakan produk dan jasa wisata dan perencanaan pengembangan objek pariwisata itu sendiri. Hal ini sesuai dengan yang disebutkan oleh Henderson (2007:13) *“The tourism industry is the public and private organization which provides tourist products and services, market them and deal with development and planning”*.

Salah satu industri yang merupakan bagian dari sektor pariwisata adalah industri perhotelan. Brotherton (2003:167) menyatakan bahwa *“Hospitality consist of offering food, beverage and lodging, or, in other words, of offering basic needs for the person away from home”*. Hotel berasal dari kata hostel yang di ambil dari Bahasa Perancis. Yang maknanya "tempat penampungan untuk pendatang" atau "bangunan penyedia pondokan dan makanan untuk umum". Jadi, pada mulanya hotel memang diciptakan untuk melayani masyarakat.

Memasuki tahun 2016, Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) mulai diberlakukan di wilayah Asia Tenggara, termasuk di Indonesia. MEA merupakan bentuk suatu kerjasama antar Negara di ASEAN (Indonesia,

Malaysia, Brunei, Filipina, Myanmar, Thailand, Kamboja, Laos, Singapura) yang memberlakukan perdagangan bebas di kawasan negara ASEAN. MEA dirancang untuk mewujudkan Wawasan ASEAN 2020. Dengan diberlakukannya MEA persaingan usaha akan semakin berat, terlebih di bidang pariwisata. Beberapa persyaratan umum harus dimiliki sebuah negara supaya produk barang dan jasa bisa bersaing antara negara ASEAN yaitu negara-negara ASEAN harus dapat mempersiapkan sumber daya manusia (SDM) yang trampil, cerdas, dan kompetitif. Ladang industri di Indonesia bukan lagi milik WNI saja, tetapi para warga negara asing juga dapat bekerja maupun membuka lahan kerja di Indonesia.

Hotel merupakan salah satu bagian dari industri perhotelan yang menyediakan akomodasi (produk dan layanan) dan tempat untuk melakukan aktivitas untuk turis maupun pebisnis. Fasilitas akomodasi merupakan hal paling penting yang dapat ditawarkan kepada turis. Kesuksesan suatu industri pariwisata sebagian besar tergantung kepada kelengkapan fasilitas akomodasi.

Pengertian hotel menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah *“Bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan orang yang sedang dalam perjalanan; bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan dan minum”*.

Setiap hotel memiliki beberapa departemen, di antaranya : *Front Office, Housekeeping, Food & Beverage, Sales & Marketing, Finance, dll*. Departemen di setiap hotel berbeda tergantung dari klasifikasi hotel. Di setiap

departemen yang terdapat di hotel, selalu ada ketua atau kepala bagian. Setiap kepala bagian harus memiliki komunikasi dan koordinasi yang baik; kepada bawahan, atasan, maupun kepada level yang sama; agar dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif. Setiap kepala bagian harus dapat mempertanggung jawabkan departemen masing-masing kepada *General Manager*. Baik mengenai produk maupun operasional.

Hotel sebagai salah satu pendukung pariwisata harus dapat mampu bersaing secara global. Pengaruh keberadaan MEA sudah dirasakan oleh industri perhotelan dengan semakin banyaknya kompetitor. Menurut Sofjan (2012:1) “Suatu perusahaan dapat dikatakan memiliki keunggulan bersaing bila perusahaan tersebut berhasil merancang dan mengimplementasikan strategi penciptaan nilai”.

Berdasarkan pernyataan tersebut, hotel harus mampu membangun strategi untuk mendapatkan hasil maksimal untuk hotel tersebut. Salah satu strategi adalah dengan memaksimalkan fungsi dari kantor depan atau “*Front Office*”. Karena bagian kantor depan merupakan departemen yang memberikan kesan pertama dan kesan terakhir dari hotel tersebut kepada tamu.

Menurut Ismail (2002:98) “*Front Office is within the rooms division, lays the front office. Front office is comprised of two main areas : (1)Front desk, (2) uniform service*”. Dari teori tersebut dapat diartikan bahwa *Departemen Kantor Depan* terbagi menjadi 2 bagian, kantor depan dan

layanan seragam. Kedua area tersebut memiliki tugas dan fungsi yang berbeda, yaitu sebagai berikut:

1) *Front Desk* (Penerima tamu)

Penerima tamu merupakan bagian utama dari *Departemen Kantor Depan*. Penerima tamu memiliki banyak tugas dan tanggung jawab, termasuk menangani *Check in*, *Check out*, keluhan tamu, dll. Selain memiliki banyak tugas dan tanggung jawab, penerima tamu juga sebagai pusat informasi dan komunikasi operasional hotel. karena hampir seluruh informasi operasional berhubungan dengan penerima tamu.

2) *Uniform Service* (layanan seragam)

Layanan seragam di hotel sudah mencakup di dalam penerima tamu maupun di bagian kantor depan lainnya. Hotel yang memiliki layanan seragam umumnya menyediakan layanan tamu pribadi. Layanan tamu pribadi memberikan perhatian lebih kepada tamu, sering juga disebut sebagai *Guest Service*. Layanan seragam lebih memberikan kesan yang mendalam kepada tamu.

Berdasarkan penjelasan tersebut, karyawan kantor depan sangat berperan penting dalam operasional hotel. Kerjasama dalam tim kantor depan maupun tim departemen lain sangat dibutuhkan untuk tercapainya suatu tujuan bersama. Pernyataan tersebut sejalan dengan pendapat dari Soegoto (2010:270) “Tim adalah suatu unit dari dua atau lebih orang-orang yang mengemban misi dan tanggung jawab kolektif ketika mereka bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan bersama”.

Berdasarkan hasil observasi awal yang penulis lakukan, penulis menemukan beberapa fakta mengenai keadaan departemen kantor depan di Millennium Hotel Sirih Jakarta. Dari hasil pengamatan, penulis melihat bahwa departemen kantor depan tidak dapat memenuhi atau memuaskan eskpektasi dari tamu dalam proses check in maupun check out. Hal ini dilihat dari intensitas dan jumlah keluhan tamu yang diterima oleh Departemen Kantor Depan. Selain itu, penulis melihat bahwa kualitas pelayanan yang diberikan tidak maksimal, yang pada akhirnya memberi efek yang kurang baik untuk tamu hotel sehingga berdampak pada keluhan tamu mengenai kinerja karyawan kantor depan di Millenium Hotel Sirih Jakarta. Hal ini terlihat dari tabel hasil rekapitulasi keluhan tamu mengenai kantor depan, sebagai berikut:

TABEL 1.1

**DAFTAR KELUHAN TAMU
MENGENAI KANTOR DEPAN
MILLENNIUM HOTEL SIRIH JAKARTA**

Periode Desember 2015 – Februari 2016

KELUHAN TAMU	DESEMBER 2015	JANUARI 2016	FEBRUARI 2016
Proses Pembayaran	2	2	3
Proses Check-in	4	4	5
Double check-in	2	-	2
Kamar tidak tersedia	3	4	4
Karyawan tidak ramah	2	3	3
Wake Up call	1	2	-
Total	14	15	17

(*sumber:* Departemen kantor depan, Millennium Hotel Sirih Jakarta)

Dari indikator tersebut dapat dilihat bahwa keluhan tamu di kantor depan terus bertambah setiap bulannya. Salah satu upaya dalam meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan di bagian kantor depan, kemampuan kerja penerima tamu harus di perhatikan dan ditingkatkan. Adapun peningkatan kemampuan kerja tersebut dapat dicapai dengan beberapa cara, salah satunya melalui pelaksanaan pelatihan. Pelatihan merupakan proses pendidikan jangka pendek yang memiliki prosedur yang mempelajari mengenai pengetahuan dan keterampilan teknis untuk mencapai suatu tujuan yang terbatas. Seperti yang diungkapkan oleh Adrew E. Sikula dalam Mangkunegara (2006:50) mengungkapkan “*Training is short-terms educational procces utilizing a systematic and organized procedure by which non-managerial personnel learn technical knowledge and skills for a definite purpose*”.

Pelatihan ditujukan untuk membantu karyawan dalam pengembangan diri dalam lingkungan pekerjaan. Seperti yang di sebutkan oleh Mangkunegara (2006:52) bahwa “Terdapat beberapa tujuan dari pelatihan, antara lain; meningkatkan produktivitas kerja, meningkatkan kualitas kerja, meningkatkan rangsangan agar pegawai mampu berpartisipasi secara maksimal”. Untuk Mencapai tujuan-tujuan dari pelatihan tersebut, dibutuhkan pelaksanaan pelatihan yang efektif. Sikula dalam Mangkunegara (2006:57) menyatakan “*Learning is active, not passive. Effective education requires action and involvement from all participant*”. Dari pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa pelatihan merupakan sebuah aksi dan melibatkan seluruh peserta.

Seperti yang kita ketahui, untuk mengadakan suatu pelatihan, perusahaan lebih dulu mengetahui hal-hal dalam strategi perencanaan pelatihan. Terdapat beberapa tahapan pelatihan menurut Mathis dan Jackson dalam Subekhi dan Jauhar (2012:92) :

1. *Assessment*
2. *Design*
3. *Delivery*
4. *Evaluation*

GAMBAR 1.1
TAHAPAN PELATIHAN



Sumber : Mathis dan Jackson dalam Subekhi dan Jauhar (2012:92)

Pengertian 4 tahapan diatas menurut Simamora (2003:30) adalah:

1. *Assessment* : tahap penilaian kebutuhan pelatihan
2. *Design* : mengidentifikasi sasaran dan teknik pelatihan
3. *Delivery* : melaksanakan atau menyampaikan pelatihan
4. *Evaluation* : membandingkan hasil pelatihan dengan sasaran pelatihan

Seperti yang kita ketahui bahwa proses pelatihan merupakan salah satu bagian dari usaha untuk meningkatkan kemampuan baik individu maupun kelompok. Hal ini sesuai dengan yang disebutkan oleh Syafaruddin (2001:217) “*memaksimalkan program pelatihan dapat meningkatkan kemampuan individu untuk mendukung posisi yang telah dicapai*”.

Maka dari itu, berdasarkan latar belakang masalah di atas tersebut penulis ingin mengetahui dan menyusun Tugas Akhir yang berjudul **“PENERAPAN PROGRAM PELATIHAN PENERIMA TAMU DI MILLENNIUM HOTEL SIRIH JAKARTA”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan sebelumnya, penulis mengidentifikasi masalah berikut:

1. Bagaimana manajemen menganalisis kebutuhan pelatihan untuk karyawan penerima tamu di Millennium Hotel Sirih Jakarta?
2. Bagaimana manajemen merancang dan menyampaikan pelatihan untuk karyawan penerima tamu Millennium Hotel Sirih Jakarta?
3. Bagaimana manajemen mengevaluasi hasil pelatihan untuk karyawan penerima tamu Millennium Hotel Jakarta?

C. Maksud dan Tujuan Penelitian

1. Tujuan Formal

Tujuan formal dari penelitian ini adalah untuk membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program Diploma III, jurusan Hospitaliti, program studi Manajemen Divisi Kamar di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

2. Tujuan Operasional

- a. Untuk mengetahui proses analisis kebutuhan pelatihan karyawan kantor depan di Millennium Hotel Sirih Jakarta.
- b. Untuk mengetahui metode pelatihan yang digunakan untuk pelatihan karyawan kantor depan dan mengetahui proses penyampaian pelatihan kepada karyawan di Millennium Hotel Sirih Jakarta.
- c. Untuk mengetahui proses evaluasi hasil pelatihan karyawan kantor depan di Millennium Hotel Sirih Jakarta.

D. Metode Penelitian

1. Metode Penelitian

Metode Penelitian yang diterapkan penulis dalam penelitian adalah metode penelitian deskriptif, dengan tujuan untuk mengungkap permasalahan yang ada. Seperti yang di katakana oleh Sugiyono (2005: 21) “menyatakan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas”.

2. Teknik Pengumpulan Data

- a. Wawancara

“Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dilakukan secara sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penelitian” (Lerbin dalam Hadi, 2007).

Tanya jawab sepihak dapat diartikan bahwa hanya terdapat satu pihak, pewawancara, yang mengajukan pertanyaan. Sedangkan pihak lain, narasumber, memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan.

Dalam kesempatan ini, penulis melakukan wawancara langsung dengan karyawan kantor depan dan *supervisor* kantor depan di Millennium Hotel Sirih Jakarta.

b. Observasi

“Merupakan teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan” (Riduwan, 2004 : 104). Penulis melakukan pengamatan secara langsung dibagian kantor depan, Millennium Hotel Sirih Jakarta. Penulis telah melakukan penelitian sejak 8 Februari 2016.

c. Studi Pustaka

“Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan.”(Nazir,2002: 111). Penulis menggunakan beberapa teori yang relevan dan sebagai referensi dalam menganalisa masalah di Millennium Hotel Sirih Jakarta.

d. Kuesioner

“Kuesioner adalah sebuah alat pengumpulan data yang nantinya data tersebut akan diolah untuk menghasilkan informasi

tertentu.” (Umar, 2003:101). Kuesioner merupakan media komunikasi antara penulis dan narasumber. Penulis membagikan beberapa angket kepada karyawan bagian kantor depan di Millennium Hotel Sirih Jakarta sebagai data pendukung dalam penelitian.

3. Teknik Pengolahan Data

Penelitian ini menerapkan skala likert sebagai pengukur pendapat dan persepsi dari responden. Menurut Djaali dan Muljono (2007:28) “Skala likert ialah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu gejala atau fenomena pendidikan”. Dengan penilaian:

Baik : 3

Cukup : 2

Kurang : 1

Selain menggunakan skala likert, penulis menggunakan skala guttman untuk tipe jawaban yang tegas. Djaali dan Muljono (2007:28) menjelaskan “Skala Guttman ialah skala yang menginginkan tipe jawaban yang tegas, seperti jawaban iya-tidak, benar-salah, pernah-tidak pernah, baik-buruk”.

E. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Millennium Hotel Sirih Jakarta

Jl. Fachrudin 3 – 10250 DKI Jakarta, Indonesia

Telepon : 62-21-230-3636

Faksimil : 62-21-230-0028

Website : www.millenniumhotels.com/millenniumjakarta

2. Waktu Penelitian

Waktu yang penulis perkirakan untuk melakukan penelitian dimulai dari Februari 2016 sampai dengan Agustus 2016.

BAB II

TINJAUAN UMUM MILLENNIUM HOTEL SIRIH JAKARTA

A. Sejarah singkat Millennium Hotel Sirih Jakarta

Hotel Millennium adalah salah satu cabang (*branch*) hotel dari *Millennium and Copthorne Hotels Palace* yang merupakan sebuah perusahaan hotel dinamis dan menyeluruh, dengan 91 hotel di 17 negara di seluruh dunia. Pada Tahun 2000, *Millennium and Copthorne Hotels Palace* mendirikan *Millennium Hotels and Resorts* sebagai merk global untuk menyediakan sebuah pemasaran umum dan kebijaksanaan beroperasi melewati seluruh daftar penanaman modal. *Millennium Hotels and Resorts* terdiri dari 2 (Dua) merk terpisah: *Millennium Hotels* dan *Copthorne Hotels*.

Hotel Millennium adalah hotel berbintang 4 *deluxe* dengan situasi bintang 5 dari lokasi utama di pintu gerbang utama kota atau lokasi bisnis yang terkenal di seluruh dunia. Di Asia, properti ini melintang melintasi 7 Negara: Indonesia, Malaysia, Philippines, Singapura, China, Korea, dan Taiwan . Hotel ini dikelola dan dioperasikan oleh Millennium and Corpthorne International Limited. Cabang perusahaan di Asia menawarkan segalanya bagi pengunjung yang menginginkannya dari perjalanan bisnis terprofesional dilengkapi dengan kantor yang tersaji untuk memberikan kenyamanan luar biasa dalam kamar *deluxe* bintang lima.

Millennium Hotel Sirih Jakarta beroperasi pada tanggal 1 September 1996. Hotel ini beroperasi dibawah *Republic Hotels and Resorts* (RHR) cabang

dari CDL *Hotels International Ltd* di Singapura yang memegang 80% saham dari PT. Tanah Abang Indah Pratama, pemilik hotel ini.

(Sumber : *Human Resources Department* Millennium Hotel Sirih Jakarta)

B. Klasifikasi Millennium Hotel Sirih Jakarta

1. Klasifikasi Berdasarkan Lokasi

Menurut Utama (2014:54) “City Hotel merupakan hotel yang terletak di pusat kota dan biasanya menampung tamu yang betujuan berbisnis ataupun dinas”. Berdasarkan pernyataan tersebut, Millennium Hotel Sirih Jakarta yang terletak di Jl. Fachrudin 3 – 10250 DKI Jakarta termasuk kedalam kategori City Hotel. Karena lokasi tersebut berada di tengah area bisnis Jakarta dan berdekatan dengan Pusat Grosir Tanah Abang.

2. Klasifikasi Berdasarkan Jenis Tamu

Menurut Utama (2014:52) “Business Hotel merupakan hotel yang dirancang untuk mengakomodasi tamu yang mempunyai tujuan berbisnis. Hotel seperti ini memerlukan berbagai fasilitas seperti olah raga, bersantai, jamuan makan atau minum, fasilitas negosiasi dengan mengedepankan kenyamanan dan privasi yang tinggi”. Millennium Hotel Sirih Jakarta yang terletak di tengah pusat bisnis Jakarta menjadikan hotel tersebut termasuk dalam Business Hotel. Pasar dari Millennium Hotel Sirih Jakarta banyak dari organisasi pemerintahan maupun FIT.

3. Klasifikasi Berdasarkan Lama Tamu Menginap

Menurut Utama (2014:53) “*Semi-Residential Hotel* merupakan hotel dengan rata-rata waktu inap tamu cukup lama (mingguan). Fasilitas hotel seperti ini perlu dilengkapi dengan fasilitas yang bervariasi, tidak membosankan, dan untuk waktu yang relatif lebih lama”. Tamu di Millennium Hotel Sirih Jakarta mayoritas menginap dengan jangka waktu 1 – 2 Minggu. Berdasarkan teori di atas, Millennium Hotel Sirih Jakarta dapat digolongkan sebagai *Semi-Residential Hotel*.

4. Klasifikasi Menurut Jumlah Kamar

Millennium Hotel Sirih Jakarta memiliki 401 kamar tamu. Menurut Utama (2014:54) “Large Hotel merupakan hotel dengan jumlah kamar minimum 300 kamar. Hotel ini biasanya dibangun di daerah dengan angka kunjungan tinggi”. Dapat diartikan bahwa Millennium Hotel Sirih Jakarta termasuk kedalam klasifikasi Large Hotel.

5. Klasifikasi berdasarkan Bintang

Millennium Hotel Sirih Jakarta dapat digolongkan ke dalam Bintang 4 berdasarkan kriteria pengklasifikasian hotel bintang. Millennium Hotel Sirih Jakarta telah memenuhi persyaratan dalam aspek bangunan, operasional, dan pelayanan.

C. Fasilitas Millennium Hotel Sirih Jakarta

1. Fasilitas Kamar

Jumlah kamar yang dimiliki Millennium Hotel Sirih Jakarta sebanyak 401 kamar tamu yang terbagi ke dalam 6 jenis kamar. Semua kamar dilengkapi dengan fasilitas televisi satelit, digital telepon, dan pendingin ruangan. Untuk kamar Suite dan untuk tamu menginap dengan jangka waktu lama, disediakan mesin pembuat teh dan kopi. Millennium Hotel Sirih Jakarta memiliki 2 lantai bebas rokok yang disediakan untuk tamu yang tidak merokok.

Berikut daftar *Basic Room Rate* di Millennium Hotel Sirih Jakarta:

TABEL 2.1

**JENIS KAMAR DAN HARGA KAMAR TAMU
DI MILLENNIUM HOTEL SIRIH JAKARTA**

JENIS KAMAR	HARGA KAMAR
Standard Room	Rp. 994.000++
Deluxe Room	Rp. 1.144.000++
Family Room	Rp. 1.494.000++
MC Room	Rp. 1.644.000++
Suite Room	Rp. 2.094.000++
Presidential Suite	Rp. 7.000.0000++

(Sumber : Departemen Kantor Depan Millennium Hotel Sirih Jakarta)

2. Fasilitas Ruang Pertemuan

Millennium Hotel Sirih Jakarta menyediakan fasilitas ruang rapat dan ruang besar untuk acara pernikahan atau seminar dan lainnya. Ruang rapat terletak di lantai 2 dan *Ballroom* untuk acara besar di lantai 3. Terdapat 14 ruang rapat dan *ballroom*, berikut daftar nama ruang rapat dan *ballroom* di Millennium Hotel Sirih Jakarta:

TABEL 2.2

**NAMA RUANGAN, LUAS DAN DIMENSI RUANG PERTEMUAN
MILLENNIUM HOTEL SIRIH JAKARTA**

NAMA RUANGAN	LUAS	DIMENSI
Mutiara Ballroom	60.00 m ²	15.00 x 15.00 m
Soka Room	54.08 m ²	10.40 x 05.20 m
Nusa Indah Room	64.00 m ²	08.00 x 08.00 m
Anggrek Room	96.50 m ²	10.40 x 08.00 m
Melati Room	96.50 m ²	10.40 x 08.00 m
Teratai Room	120.00 m ²	08.00 x 15.00 m
Dahlia Room	30.16 m ²	05.80 x 05.20 m
Seruni Room	35.28 m ²	04.90 x 07.20 m
Java Ballroom	494.50 m ²	23.00 x 21.50 m
Sulawesi Room	169.85 m ²	07.90 x 21.50 m
Pre Function Room	169.85 m ²	07.90 x 21.50 m
Irian Jaya Room	169.85 m ²	07.90 x 21.50 m
Sumatera Room	85.80 m ²	06.50 x 13.20 m

Bali Room	53.30 m ²	06.50 x 08.20 m
-----------	----------------------	-----------------

(Sumber : Departemen Kantor Depan Millennium Hotel Sirih Jakarta)

Fasilitas ruang pertemuan yang di dapatkan antara lain:

- *Screen*
- Air mineral
- *Sound system*
- Mikrofon
- *Flip chart*
- Podium
- Papan tulis & spidol
- Meja resepsionis
- *Telephone extension*
- *Meeting kit*

Fasilitas tambahan ruang pertemuan (sesuai kebutuhan):

- *LCD projector*
- *Laser pointer*
- *Laptop*
- *Big screen*
- *Internet use*

3. Fasilitas *Business Centre*

Salah satu fasilitas yang Millennium Hotel Sirih Jakarta sediakan untuk memudahkan para tamu untuk melakukan *office job*. *Faximile*,

printer, photocopy, serta komputer dengan akses internet merupakan fasilitas yang disediakan untuk para tamu.

4. Fasilitas kolam renang dan gym

Merupakan fasilitas Millennium Hotel Sirih Jakarta yang buka setiap hari dan disediakan untuk para tamu hotel yang menginap. Fasilitas ini terdapat di lantai 5.

5. Bar and lounge

Millennium Hotel Sirih Jakarta menyediakan fasilitas *Bar and Lounge* yang memiliki konsep yang *classic* dan *cozy*. Sangat cocok untuk ekspatriat maupun tamu lokal untuk menikmati makanan ringan dan minuman. Terdapat 2 *bar and lounge*, yaitu Cafe Sirih Restaurant dan *Lobby lounge*.

6. Spa

Sebagai salah satu bisnis hotel, Millennium Hotel Sirih Jakarta dilengkapi dengan fasilitas Spa, sauna, dan *steam bath*. Fasilitas ini disediakan untuk para tamu yang menginginkan relaksasi.

7. Binatu dan Pinatu

Sebagai *Semi-residential* hotel dan *business hotel*, Millennium Hotel Sirih Jakarta di lengkapi oleh pelayanan *same day service* untuk binatu maupun pinatu yang sangat bermanfaat untuk tamu.

8. Shuttle Service

Shuttle Service disediakan untuk para tamu dengan rute sekitar Millennium Hotel Sirih Jakarta, termasuk Pusat Grosir Tanah Abang,

Grand Indonesia, Plaza Indonesia, dan Sarinah. *Shuttle service* tersedia pada waktu tertentu yang telah dijadwalkan.

9. *Child Care*

Child Care disediakan sebagai alternatif untuk para tamu bisnis yang memiliki anak kecil, mereka dapat menitipkan anak mereka selagi mereka melaksanakan kegiatan mereka.

D. Tinjauan Mengenai Bagian Kantor Depan Millennium Hotel Sirih Jakarta

Kantor depan merupakan departemen di hotel yang letaknya di bagian depan dan paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu, karena itu kantor depan memberikan kesan pertama yang baik kepada para tamu yang memiliki fungsi untuk menjual kamar dan melayani segala informasi yang dibutuhkan oleh tamu. Resepsionis merupakan salah satu petugas kantor depan yang memiliki tugas utama yang sama dengan petugas kantor depan pada umumnya, yaitu melayani proses penjualan kamar. Menurut Bagyono (2006:25) “Resepsionis memiliki fungsi utama yaitu menjual kamar dan menerima tamu dengan efisien, sopan, dan profesional serta menjalankan standar pelayanan yang telah ditetapkan.”

1. Struktur Organisasi

Menurut Naja (2004:12) “Organisasi dapat diartikan sebagai alat atau wadah kerjasama untuk mencapai tujuan bersama dengan pola tertentu, yang perwujudannya memiliki kekayaan baik fisik maupun non fisik”. Sedangkan pengertian struktur organisasi menurut Umar (2000:65) “Struktur organisasi

merupakan susunan dan hubungan antara bagian dan posisi dalam perusahaan. Struktur organisasi menjelaskan pembagian aktivitas kerja, serta memperhatikan hubungan fungsi dan aktivitas sampai batas-batas tertentu”. Struktur organisasi dapat diartikan sebagai struktur formal yang stabil, yang mengambil sumber daya dari suatu lingkungan dan memprosesnya hingga menghasilkan output.

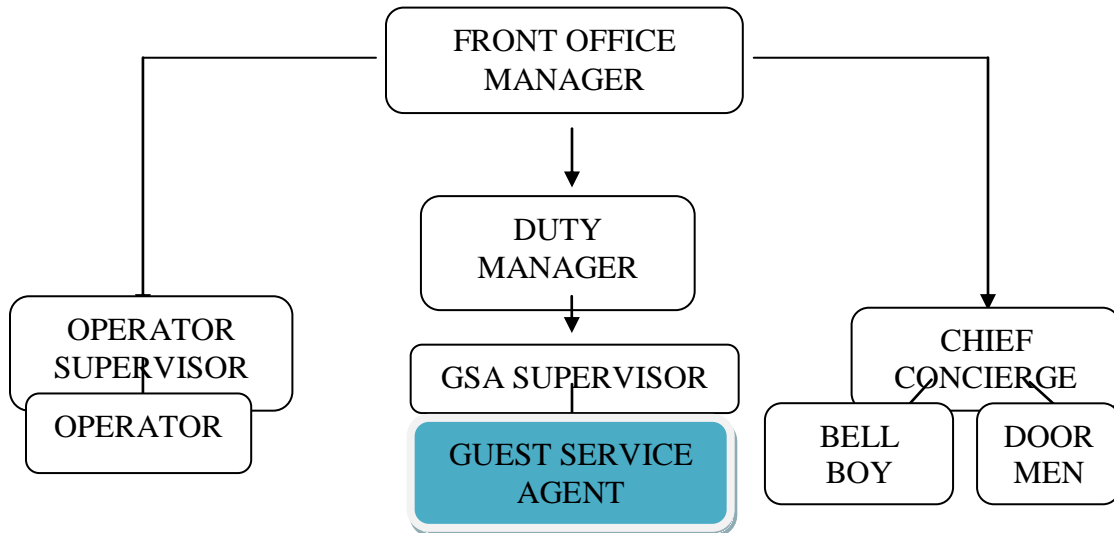
Struktur organisasi menunjukkan kerangka dan susunan perwujudan pola tetap hubungan-hubungan di antara fungsi-fungsi, bagian-bagian maupun orang-orang yang menunjukkan kedudukan, tugas, wewenang dan tanggung jawab yang berbeda-beda dalam suatu organisasi.

Di dalam bisnis hotel, organisasi merupakan sesuatu yang vital karena suatu hotel tidak dapat beroperasi jika tidak terdapat struktur organisasi. Struktur organisasi di dalam hotel menunjukkan perbedaan tugas dan tanggung jawab setiap individu yang menempati posisi pada struktur organisasi tersebut. Hal tersebut di dukung oleh pernyataan dari Paige (1989:3) *“Organisation means the arrangement of staff and the allocation of their duties and responsibilities so that the whole establishment functions as one unit”*.

Berikut merupakan struktur organisasi bagian kantor depan di Millennium Hotel Sirih Jakarta:

GAMBAR 2.1

**STRUKTUR ORGANISASI KANTOR DEPAN
DI MILLENNIUM HOTEL SIRIH JAKARTA**



Sumber: Departemen Kantor Depan Millennium Hotel Sirih Jakarta

Berikut merupakan tugas dan tanggung jawab bagian penerima tamu:

- a. Tepat dan sopan menangani semua permintaan pemesanan kamar
- b. Meng-upgrade secara teratur grafik dan rak pemesanan kamar
- c. Menyimpan semua pemesanan korespondensi aktual
- d. Memperbarui status ketersediaan kamar aktual
- e. Menangani perubahan dan pembatalan pemesanan
- f. Mengirim daftar kedatangan tamu kepada semua departemen terkait
- g. Tepat dan sopan menyambut, register tamu, dan menetapkan kamar
- h. Menghitung ketersediaan kamar dan menyiapkan laporan dan statistik hunian kamar
- i. Menangani keluhan tamu, permintaan tamu dan menanyakan kepuasan tamu

- j. Melengkapi formalitas pra-register
- k. Membuat formalitas pemerintah mengenai tamu asing
- l. Memeriksa, memblokir dan memberikan VIP voucher
- m. Berkoordinasi dengan *Houskeeping* mengenai kepastian status kamar
- n. Mengirimkan pesan dan *e-mail* untuk tamu
- o. Menjaga keamanan barang tamu yang berharga

2. Sumber Daya Manusia

a. Jumlah Karyawan

Sumber daya manusia merupakan aspek penting yang tidak bisa lepas dari organisasi dalam suatu perusahaan. Sumber daya manusia merupakan penggerak dan kunci dari kemajuan perusahaan tersebut. Menurut Nawawi dalam Yani (2012:1) “Sumber daya manusia sebagai salah satu unsur dalam organisasi , dapat disebut juga potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya”. Berikut merupakan jumlah karyawan penerima tamu Millennium Hotel Sirih Jakarta

:

TABEL 2.3

**JUMLAH KARYAWAN PENERIMA TAMU MILLENNIUM HOTEL SIRIH
JAKARTA**

No	Jabatan	Jumlah Karyawan
1	Duty Manager	4
2	GSA Supervisor	3
3	<i>Guest Service Agent</i>	8
	Total	15

Sumber: Departemen Kantor Depan Millennium Hotel Sirih Jakarta

b. Latar Belakang Pendidikan Karyawan

Pendidikan merupakan usaha untuk menyiapkan peserta didik melalui kegiatan pengajaran, bimbingan, dan latihan untuk peranannya di masa yang akan datang. Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari Sutrisno (2015:63) bahwa “Peran pendidikan adalah sebagai landasan untuk membentuk, mempersiapkan, membina dan mengembangkan kemampuan sumber daya manusia yang sangat menentukan dalam keberhasilan pembangunan di masa yang akan datang”.

Berikut merupakan latar belakang pendidikan karyawan penerima tamu di Millennium Hotel Sirih Jakarta :

TABEL 2.4

**LATAR BELAKANG PENDIDIKAN PENERIMA TAMU MILLENNIUM
HOTEL SIRIH JAKARTA**

No	Latar Belakang Pendidikan	Jumlah Karyawan
1	D-II Perhotelan	1
2	D-III Perhotelan	4
3	D-IV Perhotelan	3
	Total	8

Sumber : Departemen Kantor Depan Millennium Hotel Sirih Jakarta

Selain latar belakang pendidikan, pengalaman kerja juga berperan penting dalam menunjang pekerjaan karyawan tersebut. Dikutip dari Robins dan Judge (2008:63) “Pengalaman sebagai prediktor efektivitas kepemimpinan sangat kuat dan luas”. Dan diperkuat oleh teori Nitisemo (1994:60) “Antara pengalaman dan pendidikan saling kait mengkait dan saling menunjang maka kedua syarat ini digabungkan menjadi satu, dengan jalan ini diharapkan akan dapat menghasilkan karyawan yang lebih tepat”.

Berikut merupakan pengalaman kerja karyawan penerima tamu di Millennium Hotel Sirih Jakarta :

TABEL 2.5

**PENGALAMAN KERJA PENERIMA TAMU
MILLENNIUM HOTEL SIRIH JAKARTA**

No	Pengalaman Kerja	Jumlah Karyawan
1	< 1 tahun	3
2	1-2 tahun	3
3	2-3 tahun	2
	Total	8

Sumber : Departemen Kantor Depan Millennium Hotel Sirih Jakarta

TABEL 2.6

**MASA KERJA PENERIMA TAMU MILLENNIUM HOTEL SIRIH
JAKARTA**

No	Masa Kerja	Jumlah Karyawan
1	< 1 tahun	3
2	1-2 tahun	5
	Total	8

Sumber : Departemen Kantor Depan Millennium Hotel Sirih Jakarta

3. Pembagian Waktu Kerja

Hotel merupakan industri yang beroperasi 24/7, yang artinya tidak ada hari libur atau tutup di industri hotel. Begitu pula yang di terapkan di Millennium Hotel Sirih jakarta. Maka dari itu, pembagian waktu kerja

yang seimbang dibutuhkan demi terlaksananya operasional hotel. Setiap departemen di hotel memiliki pembagian jadwal yang berbeda sesuai dengan porsi tanggung jawabnya. Darsono (2011:15) mengungkapkan bahwa “Tiap seksi mempunyai jadwal kerja masing-masing, yang disesuaikan dengan kesibukan kerja masing-masing seksi”. Dilihat dari tugas dan tanggung jawab seorang penerima tamu di Millennium Hotel Sirih Jakarta, pembagian waktu kerja di bagi menjadi 4 *shift* :

- | | | | |
|---------------------------|---------|---|-------|
| a. <i>Morning Shift</i> | : 06.00 | - | 15.00 |
| b. <i>Middle Shift</i> | : 10.00 | - | 18.00 |
| c. <i>Afternoon Shift</i> | : 15.00 | - | 23.00 |
| d. <i>Night Shift</i> | : 23.00 | - | 07.00 |

E. Tinjauan Mengenai Penentuan Kebutuhan Program Pelatihan Petugas Penerima Tamu Millennium Hotel Sirih Jakarta

Tujuan dari dilakukan program pelatihan yang terdapat di Millennium Hotel Sirih Jakarta adalah untuk dapat mengembangkan kemampuan yang berkaitan dengan *skill, knowledge, attitude* yang dapat meningkatkan kualitas kerja para karyawan. Sangatlah penting untuk mengetahui bagaimana penentuan kebutuhan pelatihan sebelum terlaksananya program pelatihan agar tujuan dan target tercapai.

Terdapat beberapa hal yang harus dikumpulkan dan dianalisis menyangkut program pelatihan. Anwar (2009:48) mengemukakan bahwa ada 4 analisis kebutuhan pelatihan, yaitu :

1. Analisa Jabatan
2. Tes Psikologis
3. Penyelidikan Moral
4. Analisis kegiatan

Dikutip dari teori Dessler (2010:283) “Analisa kebutuhan pelatihan bergantung pada apakah anda melatih karyawan baru atau karyawan lama”. Maka dari itu, segala kebutuhan perlu diperhatikan berdasarkan sasaran peserta pelatihan. *Duty Managers* merupakan pihak yang bertanggung jawab dalam menentukan kebutuhan pelatihan petugas penerima tamu. Dibawah ini adalah hasil wawancara penulis kepada *Duty Managers* tentang penentuan kebutuhan pelatihan penerima tamu.

TABEL 2.7

TANGGAPAN PENENTUAN KEBUTUHAN PELATIHAN PENERIMA

TAMU MILLENNIUM HOTEL SIRIH JAKARTA

N = 4

No	Uraian	Dilakukan		Tidak Dilakukan		Total	
		f	%	f	%	F	%
1	Analisa Jabatan	3	75%	1	25%	4	100%
2	Tes Psikologis	1	25%	3	75%	4	100%
3	Penyelidikan Moral	1	25%	3	75%	4	100%
4	Analisis Kegiatan	2	50%	2	50%	4	100%
Jumlah		7	43.7%	9	56.3%	16	100%

Sumber: Hasil pengolahan data wawancara *Duty Managers* 2016

Dalam menentukan kebutuhan pelatihan penerima tamu di Millennium Hotel Sirih Jakarta, *Duty Managers* secara langsung melakukan analisa atau pengamatan terhadap kinerja karyawan agar kekurangan dalam prosedur kerja dapat dijadikan materi pelatihan. Seperti yang diungkapkan oleh Suwanto dan Priansa (2011:120) bahwa “kebutuhan akan pelatihan bukan hanya dilakukan secara kuantitatif, tapi perlu dilakukan secara komprehensif yakni dengan mengkaji dan menginventarisasi mutu untuk kerja personil yang ada sekarang dengan yang seharusnya untuk mampu menyelesaikan pekerjaan”.

F. Tinjauan Perancangan dan Penyampaian Program Pelatihan Petugas Penerima Tamu Millennium Hotel Sirih Jakarta

Penyusunan atau perencanaan pelatihan di Millennium Hotel Sirih Jakarta dibuat berdasarkan hasil pendekatan kepada calon peserta pelatihan. *Duty managers* dan *supervisors* harus memutuskan program pelatihan yang tepat untuk para karyawannya. Menurut Gomes (2003:206) “terdapat 2 jenis sasaran pelatihan, yakni *knowledge-centered objectives* dan *performance-centered objectives*”. Pada jenis pertama, umumnya berkaitan dengan penambahan pengetahuan atau perubahan sikap. Sedangkan jenis kedua mencakup syarat – syarat khusus yang berkisar pada metode / teknik, syarat penilaian, perhitungan, perbaikan.

Sebagai yang bertanggung jawab dalam pembuatan susunan program pelatihan, selaku *Duty Managers* mengutamakan keterampilan yang

digunakan di Departemen Kantor Depan. Berikut ini adalah perencanaan pelatihan yang telah dibuat oleh *Duty managers* di Millennium Hotel Sirih Jakarta :

TABEL 2.8

**PERENCANAAN PROGRAM PELATIHAN PENERIMA TAMU
MILLENNIUM HOTEL SIRIH JAKARTA
PERIODE JANUARI – APRIL 2016**

Topic	Date	Time	Trainer	Participants
Traces	January, 18 th	3 pm – 4 pm	Duty Manager	8
Upgrade Procedure	February 15 th	3 pm – 4 pm	Duty Manager	8
Market Code	February 16 th	3 pm – 4 pm	Duty Manager	5
Market Segment	February 18 th	4 pm – 5 pm	Duty Manager	5
Upselling package	March 15 th	3 pm – 4 pm	Mr. Evan	7
Socialize Millennium Saver	April 11 th	3 pm – 4 pm	E – Commerce	4
Audit recommendation upselling & cancellation	April 25 th	5 pm – 6 pm	Reveue Manager	7

Sumber: *Human Resource Department* Millennium Hotel Sirih Jakarta

Dengan dibuatnya perencanaan pelatihan tersebut, dengan tujuan mengidentifikasi secara tepat beberapa dimensi persoalan dan dapat menentukan metode apa yang harus diterapkan.

Dalam Forrest (1996:15-16) menyatakan terdapat 8 prosedur penting dalam perancangan pelatihan:

1. *Analyze the job* (Analisis pekerjaan)
2. *Set broad training goals* (Menetapkan tujuan pelatihan)
3. *Select the trainees* (Menetapkan peserta pelatihan)

4. *Set specific learning objectives* (Menetapkan tujuan pembelajaran secara spesifik)
5. *Design the training program* (Merancang program pelatihan)
6. *Select the training methods* (Menentukan metode pelatihan)
7. *Plan for evaluation* (Merencanakan evaluasi)
8. *Prepare training budgets* (Menetapkan biaya pelatihan)

Dalam merancang program pelatihan adalah penting untuk menyampaikan materi dengan efektif. Hal ini di dukung oleh teori dari Thorne dan mackey (2007:66) “*Having design the training it is important to deliver it effectively*”. Penyampaian yang efektif di dukung juga oleh fasilitas pelatihan yang mendukung.

TABEL 2.9**TANGGAPAN PROSES PERANCANGAN PROGRAM PELATIHAN DI
MILLENNIUM HOTEL SIRIH JAKARTA****N = 4**

No	Aspek	Dilakukan		Tidak Dilakukan		Total	
		F	%	f	%	F	%
1	Analisis Pekerjaan	4	100%	-	-	4	100%
2	Menetapkan tujuan pelatihan	3	75%	1	25%	4	100%
3	Menetapkan peserta pelatihan	4	100%	-	-	4	100%
4	Menetapkan tujuan pembelajaran secara spesifik	-	-	4	100%	4	100%
5	Merancang program pelatihan	2	50%	2	50%	4	100%
6	Menentukan metode pelatihan	2	50%	2	50%	4	100%
7	Merencanakan evaluasi	3	25%	1	75%	4	100%
8	Menetapkan biaya	1	25%	3	75%	4	100%

	pelatihan						
Total		19	59.4%	13	40.6%	32	100%

Sumber : Hasil pengolahan wawancara *Duty Managers* 2016

TABEL 2.10

HASIL PROSES PERANCANGAN PELAKSANAAN PROGRAM

PELATIHAN BAGI PENERIMA TAMU DI MILLENNIUM HOTEL SIRIH

JAKARTA

N = 8

No	Aspek Penilaian	Baik		Cukup		Kurang		Total	
		f	%	F	%	f	%	F	%
1	Bagaimana metode pelatihan yang diterapkan?	2	25%	2	25%	4	50%	8	100%
2	Bagaimana topik pelatihan yang diberikan?	3	37.5%	3	37.5%	2	25%	8	100%
3	Bagaimana kemampuan pelatih dalam menyampaikan pelatihan?	2	25%	2	25%	4	50%	8	100%
4	Bagaimana kreatifitas dari pelatih dalam menyampaikan materi pelatihan?	1	12.5%	5	62.5%	2	25%	8	100%
5	Bagaimana ketepatan waktu pelatih?	2	25%	4	50%	2	25%	8	100%
6	Bagaimana waktu atau penjadwalan pelatihan?	4	50%	3	37.5%	1	12.5%	8	100%
7	Bagaimana kelengkapan alat bantu raga yang	2	25%	3	37.5%	3	37.5%	8	100%

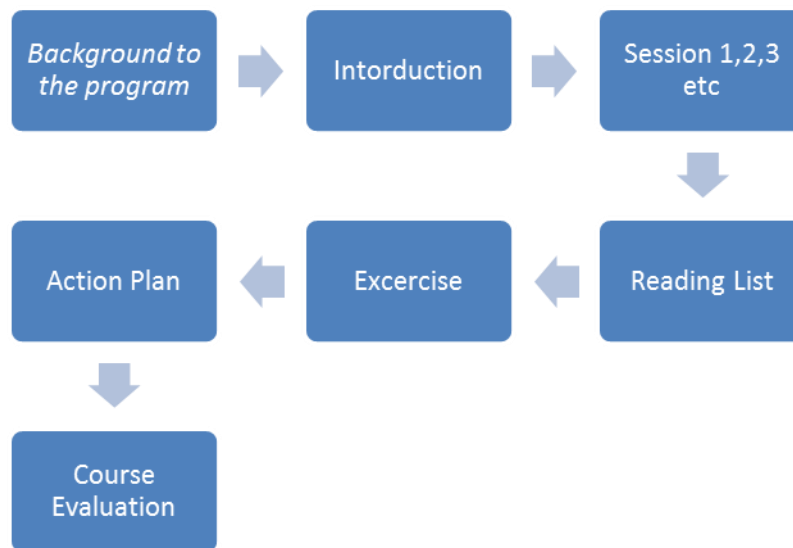
	dipergunakan saat pelatihan?								
	Total	16	28.6%	22	39.3%	18	32.1%	56	100%

Sumber : Hasil pengolahan kuesioner penerima tamu di Departemen Kantor Depan 2016

Untuk mengimplementasikan program pelatihan, pelatih harus memiliki kemudi agar tujuan dari pelatihan tersebut dapat tercapai. Thorne dan Mackey (2007:67) menjelaskan tahapan dalam penyampaian pelatihan:

GAMBAR 2.2

TAHAPAN PENYAMPAIAN PELATIHAN



Sumber : Thorne dan Mackey (2007:67)

Berdasarkan teori tersebut, penulis melakukan wawancara dengan 4 *Duty Managers*. Berikut hasil dari wawancara tersebut:

TABEL 2.11
TANGGAPAN KONDISI AKTUAL PENYAMPAIAN PROGRAM
PELATIHAN PENERIMA TAMU MILLENNIUM HOTEL SIRIH JAKARTA

N = 4

No	Aspek	Dilakukan		Tidak Dilakukan		Total	
		f	%	F	%	F	%
1	<i>Background to the program</i>	-	-	4	100%	4	100
2	<i>Introduction</i>	3	75%	1	25%	4	100
3	<i>Session 1,2,3 Etc</i>	3	75%	1	25%	4	100
4	<i>Reading List</i>	2	50%	2	50%	4	100
5	<i>Exercises</i>	2	25%	2	25%	4	100
6	<i>Action Plan</i>	1	25%	3	75%	4	100
7	<i>Course Evaluation</i>	2	50%	2	50%	4	100
Total		13	46.4%	15	53.6%	28	100

Sumber : Hasil observasi di Millennium Hotel Sirih Jakarta

Pemantauan merupakan fungsi program pelatihan merupakan bagian integral dalam manajemen pelatihan. Pelaksanaan fungsi ini akan memberikan dampak tertentu kepada upaya pengendalian, pelaksanaan serta peningkatan efektivitas program pelatihan. Berikut isi program pemantauan menurut Hamalik (2005:105) :

1. Kategori pemantauan
2. Kriteria pemantauan keputusan
3. Data yang diperlukan
4. Instrumen pengumpul data
5. Pengorganisasian data
6. Teknik analisis data
7. Laporan

TABEL 2.12

**TANGGAPAN KONDISI AKTUAL PEMANTAUAN PROGRAM
PELATIHAN PENERIMA TAMU DI MILLENNIUM HOTEL SIRIH
JAKARTA**

N = 4

No	Aspek	Dilaksanakan		Tidak Dilaksanakan		Total	
		F	%	f	%	F	%
1	Kategori pemantauan	-	-	4	100%	4	100%
2	Kriteria pemantauan	-	-	4	100%	4	100%
3	Data yang diperlukan	2	50%	2	50%	4	100%
4	Instrumen pengumpul data	2	50%	2	50%	4	100%
5	Pengorganisasian data	3	75%	1	25%	4	100%
6	Teknik analisis data	1	25%	3	75%	4	100%
7	Laporan	4	100%	-	-	4	100%

Total	12	42.8%	16	57.2%	28	100%
--------------	-----------	--------------	-----------	--------------	-----------	-------------

Sumber : Hasil penolahan wawancara *Duty Managers* 2016

G. Tinjauan Evaluasi Program Pelatihan Petugas Penerima Tamu

Millennium Hotel Sirih Jakarta

Proses akhir dari satu program pelatihan adalah evaluasi. Menurut Gomes (2003:209-211) menjelaskan bahwa “Program pelatihan bisa dievaluasi berdasarkan informasi yang bisa diperoleh pada lima tingkatan, yaitu *reaction, learning, behaviours, organizational results*, dan *cost effectivity*”. Masing – masing diuraikan sebagai berikut :

1. *Reaction*, di rancang untuk mengetahui opini para peserta mengenai program pelatihan
2. *Learning*, untuk mengetahui seberapa jauh par apeserta menguasai konsep , pengetahuan, dan keterampilan yang diberikan selama pelatihan
3. *Behaviours*, untuk membandingkan perilaku peserta, sebelum dan sesudah pelatihan
4. *Organizational result*, untuk menguji dampak pelatihan terhadap kelompok kerja secara keseluruhan
5. *Cost effectivity*, untuk mengetahui besarnya biaya yang dikeluarkan untuk program pelatihan

TABEL 2.13
CHECKLIST KONDISI AKTUAL EVALUASI PROGRAM PELATIHAN
PENERIMA TAMU MILLENNIUM HOTEL SIRIH JAKARTA
N = 4

No	Aspek	Dilakukan		Tidak Dilakukan		Total	
		F	%	F	%	F	%
1	<i>Reaction</i>	3	75%	1	25%	4	100
2	<i>Learning</i>	2	50%	2	50%	4	100
3	<i>Behaviours</i>	2	50%	2	50%	4	100
4	<i>Organizational Result</i>	3	75%	1	25%	4	100
5	<i>Cost Effectivity</i>	-	-	4	100%	4	100
Total		10	50%	10	50%	20	100

Sumber : Olahan hasil wawancara *Duty Managers* Millennium Hotel Sirih Jakarta

BAB III

ANALISIS PERMASALAHAN

Bab ini merupakan analisis dari data yang telah diperoleh dari Millennium Hotel Sirih Jakarta yang berlandaskan pada identifikasi masalah di bab I. Penulis menerapkan skala likert untuk melakukan pengolahan data yang telah di dapat.

Berdasarkan teori yang penulis kutip dari Mathis dan Jackson dalam Subekhi dan Jauhar (2012:92) menyatakan bahwa terdapat 4 tahap dalam program pelatihan, yaitu *Assessment*, *Design*, *Delivery*, dan *Evaluation*. Penulis mendapatkan data berikut berdasarkan kuesioner dan wawancara yang penulis lakukan di Millennium Hotel Sirih Jakarta.

A. Analisis Penentuan Kebutuhan Program Pelatihan Penerima Tamu Millennium Hotel Sirih Jakarta

Pelatihan merupakan alat atau sarana dalam mengembangkan kemampuan sumber daya manusia untuk dapat mencapai dan memenuhi kebutuhan perusahaan atau organisasi.

Menurut Mathis dan Jackson dalam Subekhi dan Jauhar, hal pertama yang harus dilakukan dalam program pelatihan adalah *Assessment* atau penentuan kebutuhan. Penentuan kebutuhan dibuat dengan tujuan agar pelatihan yang akan dilaksanakan dapat memenuhi kebutuhan perusahaan itu sendiri.

Penulis melakukan wawancara kepada *duty managers* berdasarkan teori Anwar (2009:48) yang penulis kutip dalam bab II halaman 28 – 29, terdapat 4 hal dalam menentukan kebutuhan pelatihan, yaitu analisa jabatan, tes psikologis, penyelidikan moral dan analisis kegiatan. Berikut hasil olahan data dari wawancara tersebut:

Perolehan nilai kategori ‘Dilakukan’	: 7
Perolehan nilai kategori ‘Tidak Dilakukan’	: 9
<hr/>	
Total nilai	: 16
Total perolehan nilai kategori Dilakukan	: $\frac{7}{16} \times 100 = 43.7\%$
Total perolehan nilai kategori Tidak Dilakukan	: $\frac{9}{16} \times 100 = 56.3\%$

Dari hasil analisa tersebut dapat dilihat bahwa hanya 56.3% penentuan kebutuhan pelatihan untuk penerima tamu di Millennium Hotel Sirih Jakarta di terapkan. Sedangkan 43.7% dari 4 aspek penentuan kebutuhan pelatihan tidak di terapkan oleh Millennium Hotel Sirih Jakarta.

Analisa jabatan dilakukan oleh semua *duty managers* yang ada di departemen kantor depan Millennium Hotel Sirih Jakarta. *Duty managers* melakukan analisa terhadap karyawan penerima tamu mulai dari latar belakang pendidikan, pengalaman kerja dan durasi pengalaman kerja. Analisa jabatan diperlukan untuk menganalisa kemampuan menerima materi dari masing-masing karyawan penerima tamu.

Tes psikologis hanya dilakukan oleh 1 *duty manager*, 3 lainnya tidak melakukan tes psikologis. Tes psikologis yang dilakukan oleh *duty manager* disini bukan dalam bentuk tulisan, melainkan penilaian *duty manager* itu sendiri mengenai psikologis para penerima tamu. Penilaian tersebut dilihat dari keseharian para penerima tamu, bagaimana penerima tamu menghadapi tekanan, bagaimana kepribadian penerima tamu, bagaimana penerima tamu melakukan kesehariannya.

Penyelidikan moral dilakukan untuk mengetahui tindakan-tindakan dari penerima tamu. Dalam hal ini, hanya 1 dari 4 *duty managers* yang melakukan penyelidikan moral dari para penerima tamu. Hal ini beliau lakukan demi terbangunnya kerjasama tim yang baik. Untuk membangun kerjasama tim, beliau harus mengetahui segala tindakan-tindakan yang biasa dilakukan penerima tamu dan mempelajari karakter masing-masing.

Analisa kegiatan merupakan hal yang sangat penting. Karena dalam analisa jabatan, *duty managers* sebagai pihak yang bertanggung jawab atas pelatihan penerima tamu harus menetapkan konsep dari pelatihan itu sendiri berdasarkan analisis ke-tiga aspek sebelumnya. *Duty Managers* harus mampu menentukan konsep yang bisa diterima oleh karyawan penerima tamu dengan hasil analisis yang berbeda setiap orangnya. Analisa kegiatan juga termasuk dalam menyiapkan kandidat pelatih dan fasilitas pelatihan yang akan dibutuhkan. Sebanyak 2 dari 4 *duty managers* melakukan analisa kegiatan ini, sedangkan 2 lainnya tidak menerapkan aspek ini.

Dalam hal ini, manajemen Millennium Hotel Sirih Jakarta dapat dikatakan belum melakukan penentuan kebutuhan pelatihan yang baik.

B. Analisis Perancangan dan Penyampaian Program Pelatihan Penerima Tamu Millennium Hotel Sirih Jakarta

Dikutip dari teori pada bab II halaman 31-32, Forrest mengemukakan bahwa terdapat 8 prosedur penting dalam proses perancangan. Berikut analisa berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan 4 *duty managers*.

Perolehan nilai kategori ‘Dilakukan’	: 19
Perolehan nilai kategori ‘Tidak Dilakukan’	: 13 +
<hr/>	
Total nilai	: 32
Total perolehan nilai kategori Dilakukan	: $\frac{19}{32} \times 100 = 59.4\%$
Total perolehan nilai kategori Tidak Dilakukan	: $\frac{13}{32} \times 100 = 40.6\%$

Analisis pekerjaan dilakukan oleh semua *duty managers* departmen kantor depan. Analisis pekerjaan meliputi kinerja karyawan, penerapan SOP dalam keseharian operasional, dan perkembangan yang ada di industri perhotelan. Analisa pekerjaan dimaksudkan untuk mengetahui perkembangan kemampuan karyawan dan mengikuti perkembangan terbaru dalam lingkup industri perhotelan.

Setiap kegiatan yang dirancang harus memiliki maksud atau tujuan agar terbentuk standar pencapaian dan memberi motivasi bagi para karyawan penerima tamu. Hanya 1 dari 4 *duty managers* yang tidak menetapkan tujuan. Beliau menganggap bahwa tugasnya hanya menyampaikan materi pelatihan kepada para peserta pelatihan.

Penentuan peserta dengan kata lain sasaran dari pelatihan perlu untuk di rancang. Fungsi dari penentuan peserta adalah *duty managers* sebagai yang bertanggung jawab dapat mempelajari karakter peserta, kemampuan peserta dan penentuan topik dari pelatihan yang tepat. Semua *duty managers* melakukan perancangan peserta pelatihan. Tidak setiap pelatihan yang di rancang oleh *duty managers* untuk penerima tamu di tujukan untuk semua karyawan penerima tamu. Dapat dilihat pada bab II halaman 31, peserta pelatihan tidak selalu dengan jumlah yang sama. Karyawan penerima tamu yang belum pernah mendapatkan pelatihan dengan topik tertentu menjadi prioritas dalam menentukan peserta pelatihan.

Menetapkan tujuan pelatihan secara spesifik dapat membantu penanggung jawab pelatihan dalam menentukan standar pencapaian yang spesifik pula, serta membantu para peserta pelatihan dalam melakukan operasional dengan spesifikasi yang di tetapkan. Tetapi, tidak ada satu pun *duty managers* yang menerapkan hal tersebut. Dampaknya akan berpengaruh kepada hasil akhir dari pelatihan kepada peserta. Peserta yang tidak mengetahui tujuan pencapaian mereka secara spesifik tidak dapat mencapai hasil yang maksimal.

Merancang program pelatihan juga meliputi beberapa aspek, diantaranya penentuan pelatih dan menetapkan topik atau materi pelatihan. Penentuan topik atau materi pelatihan harus diikuti oleh penentuan pelatih yang sesuai dan kompeten mengenai topik yang akan disampaikan. Dalam hal ini, hanya setengah dari *duty managers* yang menerapkan perancangan program pelatihan.

Menentukan metode pelatihan di tujukan agar topik yang sudah ditetapkan dapat tersampaikan dan diterima dengan baik oleh peserta pelatihan. Metode merupakan cara menyampaikan materi pelatihan kepada peserta. Hanya 2 dari 4 *duty managers* yang menentukan metode pelatihan sebelum pelatihan dilaksanakan. Menurut beliau, metode pelatihan penting karena dapat berpengaruh terhadap hasil akhir pelatihan tersebut. Metode setiap pelatihan di rancang berbeda agar peserta tidak merasa jenuh atau penat akan pelatihan yang dilaksanakan.

Evaluasi merupakan proses pengukuran epektifitas program pelatihan dimulai dari *assessment* hingga *evaluation*. Merencanakan evaluasi dapat dilakukan berdasarkan tujuan pelatihan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Tugas *duty manager* merupakan menilai bagaimana strategi yang sudah di rancang berfungsi. Tidak hanya peserta, aspek lain seperti lokasi, waktu, topik dan pelatih perlu di evaluasi agar kekurangan atau kesalahan tidak terulang kembali. 1 dari 4 *duty managers* tidak menerapkan perencanaan evaluasi.

Beliau hanya melakukan pengamatan secara tidak langsung terhadap peserta setelah kegiatan pelatihan selesai.

. Biaya merupakan faktor utama yang mendukung terlaksananya program pelatihan, tanpa dukungan dari biaya maka program pelatihan tidak akan terlaksana. Perencanaan biaya yang efektif diperlukan dalam kegiatan pelatihan. Tugas *duty managers* ialah meminimalisir pengeluaran tetapi program pelatihan dapat berjalan efektif. Hanya 1 dari 4 *duty managers* yang menerapkan perencanaan biaya pelatihan. Menurut 3 *duty managers* lainnya, biaya yang dikeluarkan setiap pelatihan dapat di kategorikan cukup minim. Karena pelatih dan fasilitas pelatihan merupakan bagian internal dari hotel. Tetapi tidak menutup kemungkinan hotel menyediakan pelatih dari luar atau eksternal hotel, seperti *E-Commerce* dan *Travel Agent*.

Penulis juga mengajukan kuesioner untuk mengetahui tanggapan mereka terhadap proses perencanaan pelatihan kepada 8 responden yaitu petugas penerima tamu, penulis mendapatkan hasil sebagai berikut :

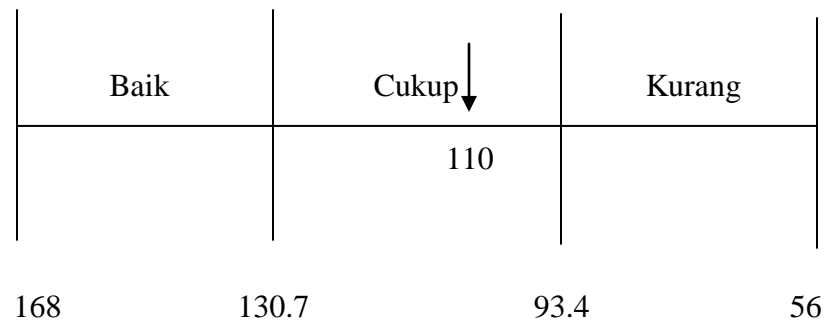
Perhitungan mengenai rentang skala

Penilaian	:	Baik	=	3	
		Cukup	=	2	
		Kurang	=	1	
Jumlah tertinggi untuk kategori baik	:			$3 \times 8 \times 7$	= 168
Jumlah terendah untuk kategori kurang	:			$1 \times 8 \times 7$	= 56
Rentang skala = Nilai tertinggi – Nilai terendah				$= 168 - 56$	
		Nilai tertinggi pilihan			$\frac{\quad}{3}$

$$= 37.3$$

Perhitungan untuk mengetahui interval skala

Total Responden	Baik	: 3 x 16	= 48
	Cukup	: 2 x 22	= 44
	Kurang	: 1 x 18	= <u>18</u> +
			110



Berdasarkan hasil analisis tersebut, dapat di artikan bahwa menurut petugas penerima tamu hasil perancangan yang telah di rancang oleh *Duty Managers* dikategorikan cukup dengan nilai akhir 110 yang lebih mendekati ke kategori kurang.

Berikut merupakan analisis dari hasil wawancara mengenai pendapat *Duty Managers* mengenai kondisi aktual dalam penyampaian pelatihan.

Perolehan nilai kategori ‘Dilakukan’	: 13
Perolehan nilai kategori ‘Tidak Dilakukan’	: 15 +
<hr/>	
Total nilai	: 28
Total perolehan nilai kategori Dilakukan	: $\frac{13}{28} \times 100 = 46.4\%$

Total perolehan nilai kategori Tidak Dilakukan : $\frac{15}{28} \times 100 = 53.6\%$

Duty managers sebagai pelatih tidak menyampaikan latar belakang dari pelatihan kepada penerima tamu. Latar belakang pelatihan perlu disampaikan agar peserta paham akan maksud dan tujuan dari pelatihan tersebut.

Pendahuluan atau *introduction* dalam pelatihan dibutuhkan sebagai awal pengenalan materi atau gambaran besar dari materi pelatihan. Pendahuluan juga membantu peserta dalam memahami materi pelatihan yang akan di berikan. 75% *duty managers* menerapkan pemberian pendahuluan. Beliau menganggap selain mempermudah peserta memahami materi, pendahuluan juga membantu pelatih dalam memberikan pelatihan yang efektif. Sedangkan 25% *duty managers* tidak menerapkan proses ini karena dianggap tidak efektif dan memakan waktu.

Pembagian sesi pelatihan juga merupakan cara dalam penyampaian pelatihan efektif dan memberikan waktu kepada peserta untuk memahami materi secara keseluruhan. Pembagian sesi pelatihan di lakukan berdasarkan sub-materi yang diberikan. Dalam hal ini, sebanyak 1 dari 4 *duty managers* tidak menerapkannya dalam proses penyampaian pelatihan. Untuk mempersingkat waktu dan fokus terhadap sesi latihan menjadi alasan beliau tidak membagi pelatihan menjadi beberapa sesi.

Reading list merupakan proses membaca *hands out* materi pelatihan. Selain memberikan penjelasan, pelatih juga menyediakan *hands out* untuk

peserta sebagai panduan. Setengah dari 4 *duty managers* tidak melakukan proses ini. Dalam pandangan beliau, *hands out* diberikan kepada peserta sebagai panduan dan berisi materi pelatihan. Sedangkan tugas pelatih adalah menjabarkan hal yang tertulis di panduan tersebut.

Setelah memberikan materi secara lisan maupun verbal, pelatih sebaiknya memberikan latihan kepada peserta sebagai tolak ukur seberapa paham peserta terhadap materi pelatihan yang diberikan. Latihan bisa dilakukan tertulis maupun pertanyaan lisan. Hanya 2 dari 4 *duty managers* yang menerapkan latihan kepada peserta. Mereka biasanya melakukan pertanyaan lisan, karena latihan tertulis dianggap terlalu banyak memakan waktu.

Action Plan merupakan pengaplikasian materi di keseharian operasional. *Action plan* dapat disebut juga studi kasus. Setelah memberikan pelatihan, pelatih sebaiknya memberikan studi kasus mengenai materi yang sering di alami saat operasional. Action plan bisa berupa simulasi atau diskusi lisan. Sayangnya, hanya 1 *duty managers* yang menerapkan *action plan*. Menurut 3 *duty managers* lainnya, memberikan studi kasus yang sering dihadapi peserta saat operasional tidak efektif. Karena peserta dianggap sudah menguasai hal tersebut.

Evaluasi di akhir penyampaian pelatihan dilakukan untuk menyimpulkan pemahaman peserta terhadap materi setelah melalui latihan dan studi kasus. 2 dari 4 *duty managers* tidak melakukan evaluasi di akhir proses

penyampaian karena menurut beliau, evaluasi kepehaman peserta dapat di nilai dalam jangka waktu tertentu.

Hal tersebut menunjukkan bahwa penyampaian pelatihan di Millennium Hotel Sirih Jakarta tidak berjalan seperti yang diharapkan karena terdapat beberapa aspek yang tidak terpenuhi.

Pemantauan merupakan fungsi dalam memberikan dampak tertentu kepada upaya pengendalian, pelaksanaan serta peningkatan efektivitas program pelatihan. Berikut merupakan hasil wawancara dengan *Duty Managers* perihal pemantauan.

Perolehan nilai kategori ‘Dilakukan’	: 12
Perolehan nilai kategori ‘Tidak Dilakukan’	: 16 +
<hr/>	
Total nilai	: 28
Total perolehan nilai kategori Dilakukan	: $\frac{12}{28} \times 100 = 42.8\%$
Total perolehan nilai kategori Tidak Dilakukan	: $\frac{16}{28} \times 100 = 57.2\%$

Duty managers tidak menentukan kategori dan kriteria dalam pemantauan. Kategori dan kriteria pemantauan dimaksudkan untuk menentukan standar atau pedoman dari kegiatan pemantauan itu sendiri. Dengan tidak ditetapkannya kategori dan kriteria pemantauan, *duty manager* sebagai pemantau tidak dapat mengetahui mana baik buruknya kegiatan tersebut.

Melakukan pemantauan mengenai data yang di perlukan juga dapat membantu peserta dalam menerima materi. Data yang di berikan saat pelatihan dapat berupa *hands out* dan data privasi hotel. Fungsi dari pemantauan data sendiri untuk memberikan materi dalam *hands out* yang tepat dan menjaga identitas hotel. Maka pemilihan data yang di berikan harus sangat diperhatikan. Hanya 2 dari 4 *duty managers* yang menerapkan hal ini. Sisanya yang tidak menerapkan hal ini menganggap bahwa data yang di berikan merupakan merupakan tanggung jawab dari peserta. Karena peserta merupakan bagian dari hotel, sudah pasti mereka akan menjaga identitas hotel tersebut.

Instrumen pengumpulan data merupakan sumber data itu sendiri. Pemantauan terhadap instrumen pengumpulan data ditujukan untuk menjaga keamanan data krusial hotel. hanya 2 dari 4 *duty managers* menerapkannya. Data level manajerial tidak seharusnya diberikan kepada peserta pelatihan yang merupakan karyawan penerima tamu.

Data yang sudah di kumpulkan harus di organisasikan untuk mempermudah proses penyampaian. Dengan data yang terorganisasi, mempermudah pelatih dalam melakukan pelatihan secara urut. Sebanyak 3 dari 4 *duty managers* menerapkan pengorganisasian data. Data yang dianggap terorganisasi dengan baik adalah data yang urut dan aktual.

Setelah semua sudah dirancang dan diaplikasikan, maka laporan mengenai data pelatihan harus dibuat. Laporan yang ditujukan untuk

manajerial hotel di siapkan untuk transparansi terhadap pelatihan yang diadakan dan sebagai tolak ukur untuk pelatihan yang akan datang.

Maka hal ini termasuk dalam kategori cukup. *Duty Managers* tidak menentukan kategori dan kriteria pemantauan. Dimana menentukan kategori dan kriteria pemantauan merupakan aspek utama yang harus dilakukan. Tanpa kategori dan kriteria pemantauan, *Duty managers* tidak memiliki batasan atau standar dalam pemantauan.

C. Analisis Evaluasi Program Pelatihan Penerima Tamu Millennium Hotel Sirih Jakarta

Evaluasi merupakan proses terakhir dalam rancangan program pelatihan. Terdapat 5 aspek dalam proses evaluasi yang harus di perhatikan, yaitu *reaction, learning, behavious, organizational results, dan cost effectivity*. Berdasarkan hasil wawancara, penulis mendapatkan hasil bahwa 50% menyatakan “Dilakukan” dan 50% sisanya menyatakan “Tidak Dilakukan”.

Perolehan nilai kategori ‘Dilakukan’ : 10

Perolehan nilai kategori ‘Tidak Dilakukan’ : 10 +

Total nilai : 20

Total perolehan nilai kategori Dilakukan : $\frac{10}{20} \times 100 = 50\%$

Total perolehan nilai kategori Tidak Dilakukan : $\frac{10}{20} \times 100 = 50\%$

Melakukan evaluasi terhadap reaksi peserta terhadap materi pelatihan dapat dilihat saat proses penyampaian maupun setelah penyampaian. Reaksi yang dimaksud merupakan perubahan sikap, perilaku, atau kemampuan dari peserta. 3 *duty managers* menganggap evaluasi reaksi memerlukan waktu. Reaksi tidak dapat ditunjukkan oleh peserta dengan waktu yang singkat.

Proses belajar peserta juga merupakan salah satu aspek dalam proses evaluasi. Proses belajar saat proses penyampaian dapat dilihat dari latihan dan studi kasus yang diberikan. Serta bisa juga setelah proses penyampaian. Dengan tidak melakukan kesalahan yang sebelum pelatihan diselenggarakan juga menjadi evaluasi peserta.

Behaviours atau perilaku dapat dinilai dari keseharian peserta. Cukup membutuhkan waktu lama untuk merubah perilaku seseorang. Maka dari itu evaluasi mungkin memakan waktu 1 -2 Bulan.

Organizational result yang dalam hal ini merupakan departmen kantor depan akan mendapatkan penilaian berdasarkan *guest comments* disetiap Minggu atau Bulan-nya. Hal ini menjadi tolak ukur *duty managers* sebagai keberhasilan karyawan penerima tamu dalam melakukan operasional.

Biaya yang dikeluarkan harus dilaporkan kepada *finance department* setiap bulannya, termasuk biaya yang dikeluarkan untuk pelatihan. Maka dari itu dibutuhkan perencanaan mengenai biaya.

Proses evaluasi dapat dikatakan cukup baik karena setengah dari responden melaksanakan evaluasi atas 5 hal dalam teori, sedangkan setengah

lainnya tidak melaksanakan evaluasi atas 5 hal dalam teori. Pada umumnya evaluasi dilakukan dalam jangka waktu tertentu. Evaluasi disini dimaksudkan dalam hal perubahan sikap atau progres dari penerima tamu. Karena merubah suatu kebiasaan seseorang membutuhkan waktu dan perubahan tersebut juga dapat terlihat dalam suatu jangka waktu. Jangka waktu evaluasi tergantung dari topik materi pelatihan itu sendiri. Di Millennium Hotel Sirih Jakarta menerapkan 2 Minggu untuk topik keterampilan atau kemampuan, sedangkan kurang lebih 1 Bulan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penulis pada bab-bab sebelumnya mengenai penerapan program pelatihan penerima tamu di Millennium Hotel Sirih Jakarta, maka penulis menyimpulkan bahwa:

1. Penentuan kebutuhan pelatihan petugas penerima tamu di Millennium Hotel Sirih Jakarta kurang baik. Terdapat 4 hal yang harus dilakukan dalam menentukan kebutuhan pelatihan yaitu, analisa jabatan, tes psikologis, penyelidikan moral, dan analisa kegiatan. Namun pada hasil dari wawancara yang penulis lakukan, masih terdapat hal-hal yang mayoritas tidak dilakukan oleh *duty managers* sebagai yang bertanggung jawab atas kegiatan penentuan kebutuhan pelatihan petugas penerima tamu. Tes psikologis dan penyelidikan moral masih minim dilakukan. Akibatnya, *duty managers* tidak dapat menentukan kebutuhan pelatihan berdasarkan karakteristik dari calon peserta karena tidak mengetahui pribadi atau watak dari calon peserta. Tes psikologis dan penyelidikan moral dapat membantu *duty managers* dalam merancang dan menentukan metode apa yang harus digunakan, dan siapa pelatih yang tepat untuk menyampaikan materi pelatihan. Sedangkan analisis kegiatan hanya dilakukan oleh sebagian *duty managers*. Menurut *duty managers* yang

tidak melakukan analisis kegiatan, hal tersebut tidak dilakukan karena dianggap tidak perlu. Sedangkan fungsi dari analisis kegiatan itu sendiri berguna untuk membantu dalam proses perancangan pelatihan dan memberikan gambaran terhadap kegiatan yang akan dilakakukan. Karena tidak dilakukannya analisis kegiatan, maka hal tersebut dapat menghambat proses perancangan pelatihan.

2. Perancangan dan Penyampaian Program Pelatihan Petugas Penerima Tamu Millennium Hotel Sirih Jakarta dapat dikategorikan cukup. Wawancara yang penulis lakukan menunjukkan bahwa 59.4% dari 8 prosedur perancangan diterapkan oleh *duty managers*. Proses perancangan yang baik akan memudahkan pelatih saat memberikan penyampaian. Penulis juga mengajukan kuesioner kepada karyawan penerima tamu sebagai pembanding dari hasil wawancara oleh *duty managers*. Dari hasil analisa hasil kuesioner menunjukkan bahwa respon karyawan penerima tamu mengenai perencanaan pelatihan yang di lakukan *duty managers* berada di kategori cukup. Sedangkan dalam proses penyampaian, hanya 46.4% dari 7 tahapan penyampaian yang diterapkan. Hal yang tidak diterapkan oleh semua *duty managers* adalah menyampaikan latar belakang pelatihan yang bertujuan agar peserta pelatihan paham akan tujuan dan target pencapaian. Selama proses perancangan hingga penyampaian, dibutuhkan proses pemantauan. Dari 7 tahap dalam proses pemantauan, hanya 42.8% diterapkan oleh *duty managers*. Pemantauan sendiri berfungsi untuk memberikan pengawasan langsung terhadap

proses pelatihan. Menentukan kategori dan kriteria pemantauan tidak diterapkan oleh *duty managers*. Yang mengakibatkan tidak adanya standar dari proses pengawasan itu sendiri.

3. Proses evaluasi pelatihan merupakan tahap akhir dari urutan program pelatihan. Evaluasi pelatihan di departemen kantor depan Millennium Hotel Sirih Jakarta dapat dikategorikan cukup. Dari 5 aspek yang ada, 50% dilakukan dan 50% sisanya tidak dilakukan. Evaluasi pelatihan membutuhkan waktu untuk melihat progres atau perkembangan dari karyawan penerima tamu setelah mendapatkan pelatihan.

B. Saran

Sebagai bagian terakhir dari bahasan, penulis mencoba memberikan masukan yang dapat dipertimbangkan oleh manajemen Millennium Hotel Sirih Jakarta, khususnya untuk departemen kantor depan.

1. Program pelatihan penerima tamu di Millennium Hotel Sirih Jakarta agar dapat direncanakan lebih matang. Pelaksanaan proses perancangan lebih baik dilakukan berdasarkan hasil analisa kebutuhan. Jika pada proses perancangan di Millennium Hotel Sirih Jakarta di kategorikan baik, tetapi tidak berdsarkan hasil analisa kebutuhan, maka materi yang akan disampaikanpun tidak akan efektif.
2. Penentuan tujuan pelatihan secara spesifik akan membantu baik pelatih maupun peserta dalam mencapai tujuan tersebut. Jika tujuan atau target yang ditetapkan tidak spesifik dan peserta diharuskan meraba sendiri

tujuan spesifik pelatihan, maka akan memakan waktu yang lama dan tidak efektif.

3. Diusahakan dalam proses penyampaian, pelatih dapat memberikan suasana yang berbeda di setiap pelatihan. Untuk membangun pelatihan yang efektif, pelatih sebaiknya mampu membangun suasana pelatihan menjadi kondusif dan peserta dapat menerima materi dengan baik.
4. Disarankan untuk *duty managers* agar lebih memperhatikan spesifikasi dari proses pemantauan. Penentuan kategori dan kriteria pemantauan akan membantu program pelatihan untuk berjalan sesuai dengan tujuan pelatihan yang sudah ditetapkan.
5. Pihak manajemen agar lebih memotivasi karyawannya dan membangun komunikasi yang baik hingga menciptakan suasana kerja yang kondusif.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Bagyono. (2006). *Teori dan Praktek Hotel Front Office* . Bandung: Alfabeta.
- Brotherton, B. (International Hospitality Industry). 2003. Oxford: Butterworth.
- Darsono, A. (2011). *Front Office Hotel*. Jakarta: PT Grasindo.
- Dessler, G. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Kesepuluh Jilid 1*. Jakarta: PT Indeks.
- Djaali, & Muljono, P. (2007). *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: Grasindo.
- Forrest, L. C. (1996). *Training for Hospitality Industry*. Michigan: The Educational Institute AHMA.
- Gomes, F. C. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi.
- Gomes, F. C. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Hadi, S. (2007). *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Hamalik, O. (2005). *Pengembangan Sumber Daya Manusia Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan Pendekatan terpadu*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Henderson, J. (2007). *Managing Tourism Crises*. Burlington: Elsevier.
- Ismail, A. (2002). *Front Office Operations and Management*. New York: Thomas Delmar.
- Mangkunegara, A. P. (2006). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Nazir, M. P. (2002). *Metode Penelitian II*. Bandung: Ghalida Indonesia CV.
- Nitisemo, A. S. (1994). *Manajemen Personalialia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Paige, G. (1989). *The Hotel Receptionist Second Edition*. London: Cassell Education Ltd.

- Riduwan. (2004). *Metode & Teknik Menyusun Tesis II*. Bandung: Alfabeta.
- Robin, S. P., & Judge, T. A. (2008). *Perilaku Organisasi Edisi 12*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Simamora, H. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Bagian penerbit STIE.
- Soegoto, E. S. (2010). *Entrepreneurship Pebisnis Ulung*. Jakarta: Kompas Gramedia.
- Sofjan, A. (2012). *Sustainable Competitive Advantages*. Jakarta: Lembaga Management FEUI.
- Subekhi, A., & Jauhar, M. (2012). *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prestasi Pustaka Jakarta.
- Sugiyono. (2005). *Metode Kuantitatif, Kualitatif, dan Kuantitatif*. Jakarta: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Suwanto, & Priansa, D. J. (2011). *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Syafaruddin. (2001). *Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. 217.
- Thorne, K., & Mackey, D. (2007). *Everything you ever needed to know about training*. London: Kogan page.
- Umar, H. (2000). *Business an Introduction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Umar, H. (2003). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Utama, I. G. (2014). *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish.
- Yani, H. M. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

LAMPIRAN 1
SURAT PERMOHONAN

Kepada
Receptionist
Millennium Hotel Sirih Jakarta

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan Tugas Akhir untuk menyelesaikan Diploma III Jurusan Perhotelan, Program Studi Manajemen Divisi Kamar di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, dengan ini saya memohon kesediaan Ibu/Bapak untuk mengisi kuesioner yang tertera pada lampiran disurat ini guna melengkapi data yang diperlukan. Dalam hal ini saya membutuhkan informasi mengenai tanggapan penerima tamu / *receptionist* di Millennium Hotel Sirih Jakarta.

Saya mengharapkan dalam pengisian kuesioner ini hendaknya memberikan informasi yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Atas perhatian dan kesediaan bapak saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya

Tasya Tsabita H.

LAMPIRAN 2
KUESIONER PENERIMA TAMU MENGENAI PERANCANGAN PELATIHAN

*kuesioner ini ditujukan kepada receptionist

Berilah tanda silang (x) pada setiap jawaban yang anda pilih

1. Apa jenis kelamin anda?
a. Laki – laki b. Perempuan
2. Apa status anda?
a. Kawin b. Tidak Kawin
3. Kategori umur anda?
a. <20 thn b. 20 – 25 thn c. 26 – 30 thn d. 31 – 35 thn
4. Apa pendidikan terakhir anda?
a. D-II b. D-III c. D-IV d. S1
5. Sudah berapa lama anda bekerja di perusahaan ini?
a. < 1 thn b. 1-2thn c. 2 – 3 thn
6. Apakah anda memiliki pengalaman bekerja sebelum di Millenniu Hotel Sirih Jakarta?
a. Pernah b. Tidak Pernah
7. Jika sudah, berapa lama?
a. <1 thn b. 1 -2 thn c. 2 – 3 thn d. 5 – 7 thn
8. Berapa kali anda mengikuti program pelatihan yang diselenggarakan selama bekerja di bagian kantor depan Millennium Hotel Sirih Jakarta?
a. 1 – 4 kali b. 5 – 8 kali c. 9 – 13 kali d. Belum pernah
9. Bagaimana metode pelatihan yang diterapkan?
a. Baik b. Cukup c. Kurang
10. Bagaimana topik pelatihan yang di berikan?
a. Baik b. Cukup c. Kurang
11. Bagaimana kemampuan pelatih dalam penyampaian materi pelatihan?
a. Baik b. Cukup c. Kurang
12. Bagaimana kreatifitas dari pelatih dalam penyampaian materi dan penciptaan suasana pelatihan?
a. Baik b. Cukup c. Kurang
13. Bagaimana ketepatan waktu pelatih?
a. Baik b. Cukup c. Kurang
14. Bagaimana penjadwalan pelatihan yang diberikan?
a. Baik b. Cukup c. Kurang
15. Bagaimana kelengkapan peralatan atau alat bantu raga yang di pergunakan pada saat pelatihan dilaksanakan?
a. Baik b. Cukup c. Kurang

LAMPIRAN 3
PEDOMAN WAWANCARA

Pewawancara : Tasya Tsabita Hesaputri
Status : Mahasiswi Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung
Jabatan : *Duty Managers*
Tempat Wawancara : *Front Office Department Office*
Waktu Wawancara : 28 Mei 2016
Tujuan Wawancara : Untuk memperoleh informasi mengenai kegiatan pelatihan bagi penerima tamu Millennium Hotel Sirih Jakarta

Pertanyaan :

1. Apakah anda menentukan kebutuhan pelatihan sebelum pelatihan dilaksanakan?
2. Apakah anda melakukan analisa jabatan sebagai salah satu cara menentukan kebutuhan pelatihan?
3. Apakah anda melakukan tes psikologis dalam menentukan kebutuhan pelatihan?
4. Apakah anda melakukan penyelidikan moral dalam menentukan kebutuhan pelatihan?
5. Apakah anda melakukan analisa kegiatan sebagai dasar menentukan kebutuhan pelatihan?
6. Apakah anda melakukan proses perancangan program pelatihan?
7. Apakah anda melakukan analisis pekerjaan sebagai salah satu aspek perancangan?
8. Apakah anda menetapkan tujuan pelatihan saat perancangan?
9. Apakah anda menetapkan calon peserta pelatihan saat proses perancangan?
10. Apakah anda menetapkan tujuan pembelajaran secara spesifik?
11. Apakah anda menentukan metode pelatihan di tahap perancangan?
12. Apakah evaluasi pelatihan merupakan salah satu aspek yang anda rencanakan?
13. Apakah anda menetapkan biaya pelatihan sebelum pelaksanaan pelatihan?
14. Apakah anda menyampaikan latar belakang pelatihan kepada peserta saat pelaksanaan pelatihan?
15. Apakah anda menyampaikan pengantar sebelum memasuki membahas materi?
16. Apakah anda membagi pelatihan menjadi beberapa sesi?
17. Apakah anda melakukan pembacaan *hands out* pelatihan?
18. Apakah anda melakukan latihan setelah menyampaikan materi?
19. Apakah anda memberikan studi kasus kepada peserta pelatihan?

20. Apakah anda melakukan evaluasi saat pelatihan usai?
21. Apakah anda melakukan proses pemantauan pelatihan?
22. Dalam proses pemantauan, apakah anda menentukan kategori dari pemantauan itu sendiri?
23. Apakah anda menentukan kriteria pemantauan?
24. Apakah anda melakukan pemantuan terhadap data yang diperlukan dalam pelatihan?
25. Apakah anda melakukan pemantauan terhadap intrumen pengumpulan data?
26. Apakah anda melakukan pemantauan terhadap pengorganisasian data?
27. Apakah anda melakukan pemantauan teknik analisis data?
28. Apakah anda membuat laporan sebagai hasil pemantauan?
29. Apakah anda melakukan proses evaluasi pelatihan?
30. Apakah reaksi dari peserta pelatihan menjadi aspek evaluasi?
31. Apakah proses belajar peserta termasuk aspek evaluasi?
32. Apakah kebiasaan peserta juga di evaluasi?
33. Apakah nilai kesuluruhan organisasi juga menjadi aspek evaluasi?
34. Apakah efektifitas biaya juga di evaluasi?
35. Berapa lama proses evaluasi memakan waktu?

BIODATA

A. DATA PRIBADI

Nama : Tasya Tsabita Hesaputri
NIM : 201319137
Tempat/ Tanggal Lahir : Jakarta, 9 Oktober 1995
Agama : Islam
Alamat : Villa Pekayon B3/2, Pekayon Jaya. Bekasi
Selatan. 17148

B. DATA ORANG TUA

Nama Ayah : Santoso Raharjo (Alm.)
Pekerjaan : -
Nama Ibu : Wilis Heni Prastuti
Pekerjaan : Pegawai swasta
Alamat : Villa Pekayon B3/2, Pekayon Jaya. Bekasi
Selatan17148

RIWAYAT PENDIDIKAN

Nama Sekolah	Tempat	Tahun	Keterangan
SD Tunas Jakasampurna	Bekasi	2001 – 2007	Lulus
SMPN 12 Bekasi	Bekasi	2007 – 2010	Lulus
SMAI P.B Soedirman 1 Bekasi	Bekasi	2010 - 2013	Lulus
Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung	Bandung	2013 –	-

C. PENGALAMAN BEKERJA

No.	Perusahaan	Tempat	Tahun	Keterangan
1	MiCasa All Suite Hotel	Kuala Lumpur	2015	Trainee