

## **Efektivitas Program Training Terhadap Tingkat Kualitas Kerja Karyawan di Departemen Front Office Hotel Grand Dafam Rohan Jogjakarta**

**Nur Widya Asiska Pratiwi<sup>1</sup>, Agus Solikhin<sup>2</sup>, Kris Cahyani Ermawati<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

<sup>2</sup>Dosen, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

<sup>3</sup>Dosen, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

### ***ABSTRACT***

*The objectives of this study were (1) To determine the effectiveness of the training program at the Front Office Hotel Grand Dafam Rohan Jogja. (2) To find out what are the effects of the effectiveness of the training program on the level of work quality of employees at the Grand Dafam Rohan Jogja hotel. Hotels as a type of accommodation that are often used by tourists are growing rapidly in Indonesia. The more complete facilities that support guest comfort and the benefits offered by a hotel are expected to attract guests' attention optimally. The method used in this research is descriptive qualitative method. Data collection techniques in this study include observation, interviews, documentation, and literature study. The effectiveness of training is generally seen from the extent to which the training achieves the stated behavioral goals and how much it costs for return training because this effectiveness is a way to benefit the company and affects the level of employee work quality. Based on the results of research and discussion, information can be obtained that the quality of employee work can be seen from the work ability of employees.*

**Keywords:** *Effectiveness, Training Programs, Quality of Work, Front office*

### **PENDAHULUAN**

Pariwisata atau Tourisme adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk rekreasi atau liburan dan juga persiapan yang dilakukan untuk aktivitas. Definisi yang lebih lengkap, tourisme adalah industri jasa. Mereka menangani jasa mulai dari transportasi, jasa keramahan, tempat tinggal, makanan, minuman dan jasa bersangkutan lainnya seperti bank, asuransi, keamanan dan lain lain. Juga menawarkan tempat istirahat, bidang jasa pelayanan yang berkaitan dengan pariwisata mungkin sudah berkembang sejak zaman Indonesia purba, khususnya Jawa

kuno abad ke-8; beberapa panel relief di Borobudur menggambarkan adegan penjual minuman, semacam warung, kedai, atau rumah makan, serta ada bangunan yang di dalamnya ada orang tengah minum-minum dan bersenang-senang, mungkin menggambarkan rumah minum atau penginapan.

Kota Jogja selain dijuluki sebagai kota pelajar kerap di juluki sebagai kota pariwisata juga sebab banyak wisatawan baik lokal maupun internasional datang mengunjungi Jogja. Beberapa tempat pariwisata yang ada di Jogja yaitu Pasar Bringharjo atau yang di kenal sebagai

Malioboro. Di Malioboro wisatawan akan dimanjakan dengan pedagang-pedagang batik dan makanan khas kota Yogyakarta, di sana wisatawan juga dapat mengabadikan momennya. Selain Pasar Brinjarjo atau Malioboro, wisatawan juga dapat mencoba tempat wisata lainnya seperti Pantai Parangtritis, Kebun Binatang Gembira Loka, Keraton Kasunanan Yogyakarta, Candi Prambanan, Lava tour Gunung Merapi, Gumuk Pasir, Museum Dirgantara.

Hotel sebagai salah satu jenis akomodasi yang sering digunakan kebanyakan wisatawan semakin berkembang pesat di Indonesia. Semakin lengkapnya fasilitas-fasilitas yang mendukung kenyamanan tamu dan keuntungan yang ditawarkan oleh suatu hotel diharapkan dapat menarik perhatian tamu secara optimal. Sebagian orang mungkin menganggap bahwa perhotelan hanya terdiri dari hotel dan restoran. Lebih luas dari itu, industri perhotelan meliputi berbagai macam usaha, seperti bar, gerai fast food, guest house, laundry and dry cleaning, rekreasi keluarga, kebugaran, dan lain sebagainya.

Hotel usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan, dan pelayanan-pelayanan lain untuk umum. Hotel berdiri dan berkembang dengan berbagai variasi bentuk, biasa bertujuan untuk menjadi ciri khas hotel itu sendiri. Biasanya hotel akan menonjolkan segala fasilitas, strategisnya tempat untuk menjadi nilai jual hotel itu sendiri. Bekerja di dunia perhotelan adalah pekerjaan yang cukup menjanjikan, karena bertumbuh pesatnya pembangunan hotel di seluruh penjuru dunia. Di hotel itupun terdapat beberapa departemen salah satunya departemen front office. Departemen ini ada pada bagian dalam struktur kerja hotel yang bertanggung jawab atas semua apa yang diperlukan dan di butuhkan oleh tamu, dan departemen yang pertama kali bertemu dengan

tamu untuk memberikan pelayanan baik saat proses check in atau check out tamu.

Pada hotel Syariah sendiri untuk proses check in memiliki prosedur yang berbeda dengan hotel-hotel lainnya, sehingga harus benar-benar sesuai prosedur yang ada, jika tidak sesuai dengan prosedur yang ada akan menjadi nilai buruk bagi hotel Syariah itu sendiri. Kepuasan tamu akan berkurang maka dari itu untuk mengetahui bagaimana karyawan dapat bekerja sesuai prosedur dan kepuasan tamu terjamin, maka penulis berniat melakukan penelitian supaya dapat dilakukan dan meningkatkan prosedur yang ada.

Training untuk bersikap suka menerima tamu, bagian dari program manajemen layanan melibatkan pelatihan karyawan hotel. Kunci untuk membuat program training adalah menegetahui apa yang kita ingin peserta training dapat melakukan ketika mereka telah selesai program training, Proses pelatihan yang efektif dimulai dengan analisis kerja. Kita harus menganalisis berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam melayani pelanggan dengan baik, dan kemudian menjabarkan pengetahuan sikap, dan keterampilan yang diperlukan dari orang yang melakukan pekerjaan tersebut.

Kualitas merupakan upaya dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan tamu atau pelanggan. Dalam perspektif TQM (Total Quality Management), kualitas dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Goetsch dan Davis bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Agar berhasil dalam usaha tersebut maka pengelola harus terus berusaha meningkatkan kualitas produk dan mampu

menyajikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Ni Wayan Suwithi menuliskan dalam bukunya, menurut The American Hotel and Motel Association (AHMA) sebagaimana dikutip oleh Steadmon dan Kasavana, hotel adalah suatu tempat dimana disediakan penginapan, makanan, dan minuman, serta pelayanan lainnya, untuk disewakan bagi para tamu atau orang-orang yang tinggal untuk sementara waktu.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian tentang tingkat kualitas kerja karyawan. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat diangkat judul, “Efektivitas Program Training Terhadap Tingkat Kualitas Kerja Karyawan Di Departement Front Office Pada Hotel Grand Dafam Rohan Jogja”.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan di latar belakang diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektifitas program training di Departemen *Front Office* Hotel Grand Dafam Rohan Jogja
2. Bagaimana pengaruh efektifitas program training terhadap tingkat kualitas kerja karyawan di Departemen *Front Office* Hotel Grand Dafam Rohan Jogja.

### **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang penulis dapatsampaikan dari tugas akhir ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui efektifitas program training di Departemen *Front Office* Hotel Grand Dafam Rohan Jogja.
2. Untuk mengetahui apa saja pengaruh efektifitas program training terhadap tingkat kualitas kerja karyawan di Departemen Front Office Hotel Grand Dafam Rohan Jogja.

### **Manfaat Penelitian**

Manfaat untuk mahasiswa

1. Penelitian ini dapat menambah pengetahuan mengenai efektivitas program training terhadap tingkat kerja karyawan di Front Office Hotel Grand Dafam Rohan Jogja.
2. Penelitian ini dapat berguna dalam memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata sebagai persyaratan kelulusan di Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

Manfaat untuk Kampus: Hasil penelitain dapat menjadi sumber referensi bagi mahasiswa Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta yang mengambil penelitian di bidang front office.

Manfaat untuk hotel: Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dapat menjadi saran bagi Hotel Grand Dafam Rohan Jogja untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan khususnya di departemen Front Office.

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **Hotel**

Pengertian Hotel menurut (Drs. Agus Sulastiyono, M.Si 2006:5) Hotel adalah perusahaan atau badan usaha yang menyediakan layanan menginap untuk orang-orang yang melakukan perjalanan. Dikelola oleh pemilik atau ownernya dengan layanan tempat tidur beserta fasilitasnya makanan dan minuman serta fasilitas lengkap lainnya. Untuk dapat menggunakan layanan yang disediakan oleh pemilik hotel menurut sulastiyono, seseorang harus membayar dengan tarif atau harga yang sudah ditentukan. Menurut (Kris Cahyani: 2017) Hotel merupakan sektor pendukung dan fasilitas yang tidak bisa dipisahkan dari kegiatan industri pariwisata, karena industri perhotelan dapat menyediakan dan menunjang segala jenis fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan wisatawan.

#### **Front Office**

Pada umumnya, Front Office terletak di bagian depan sebuah hotel supaya mudah dilihat

tamu dan diperluas dengan adanya lobi sebagai ruang gerak bagi tamu. Front Office memiliki peran dan fungsi yang sangat vital dalam penyelenggaraan layanan hotel. Sedemikian pentingnya departemen Front Office ini, maka Agus Sambodo dan Bagyono (2006: 42-44).

### **Pengertian Training**

Kata “training” atau pelatihan adalah proses melatih; kegiatan atau pekerjaan. Training suatu upaya terencana untuk memfasilitasi pembelajaran pengetahuan yang berhubungan dengan pekerjaan, keterampilan, dan perilaku oleh karyawan.

### **Efektivitas Program Training**

Berdasarkan Robbins (2006:52) mengatakan bahwa kualitas kerja karyawan dapat dilihat dari:

1. Kemampuan bekerja  
Menurut Robbins (2006:52) kemampuan kerja dapat diartikan sebagai kapasitas individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu. Sedangkan menurut Kaleta (2006:170) Kemampuan kerja merujuk suatu fitur yang kompleks dan tingkat mencerminkan interaksi antara volume kedua kegiatan fisik dan mental dan kemampuan fungsional pekerja, kesehatan mereka dan penilaian subjektif dari status mereka dalam kondisi organisasi dan sosial yang diberikan.
2. Disiplin Kerja  
Disiplin kerja yaitu suatu sikap dan perilaku seseorang yang menunjukkan ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban pada peraturan perusahaan atau organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku.
3. Tanggung jawab  
Tanggung jawab secara harafiah dapat diartikan sebagai keadaan wajib menanggung segala sesuatunya jika terjadi apa-apa boleh

dituntut, dipersalahkan, diperkarakan atau juga berarti hak yang berfungsi menerima pembebanan sebagai akibat sikapnya oleh pihak lain.

4. Kerjasama antar kasryan  
Kerja tim (teamwork) adalah bentuk kerja dalam kelompok yang harus diorganisasi dan dikelola dengan baik. Menurut Manzoor (2011:18) kerjasama tim adalah kumpulan individu yang saling bergantung pada tugas dan bersama-sama bertanggung jawab atas hasil yang diperoleh.

### **Tingkat Kualitas Kerja Karyawan**

Berdasarkan Rosleny, (2015:184) Efektivitas Program Training meliputi:

1. Kecepatan  
Menurut Harsono (2001:36) kecepatan adalah kemampuan untuk melakukan gerakan-gerakan yang sejenis secara berturut-turut dalam waktu singkat atau kemampuan untuk menempuh suatu jarak dalam waktu yang cepat.
2. Ketepatan  
Ketepatan (*accuracy*) adalah kemampuan seseorang untuk mengarahkan sesuatu gerak kesuatu serangan sesuai dengan tujuannya (Suharno HP, 1983:32). Sedangkan menurut Muh Sajoto (1995:9), ketepatan adalah kemampuan seseorang dalam mengendalikan gerak-gerak bebas terhadap suatu sasaran.
3. Keramahan  
Keramahan adalah salah satu aspek kualitas pelayanan yang paling mudah diukur. Ramah berarti banyak senyum dan bersikap sopan. Menurut Heri Kuswara (2009) ramah adalah sikap santun terhadap semua orang lain

merasakan kenyamanan dan perasaan senang saat bersama kita.

#### 4. Kenyamanan

Kenyamanan adalah rasa yang timbul jika seseorang merasa diterima apa adanya, serta senang dengan situasi dan kondisi yang ada sehingga seseorang akan merasakan kenyamanan. Lain halnya dalam kamus Indonesia, pengertian nyaman mempunyai arti enak dan aman, sejuk dan bersih, tenang dan damai. Menurut Kolcaba, dalam Potter dan Penry (2005) mengungkapkan kenyamanan atau rasa nyaman adalah suatu keadaan telah terpenuhinya segala kebutuhan.

### METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2012:8) mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (natural setting) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci serta pengambilan, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna.

Penelitian kualitatif menurut Saryono (2010:1) merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh social yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif.

#### Tempat dan Waktu Penelitian

Perusahaan: Grand Dafam Rohan Jogja  
Alamat: Jl. Gedongkuning No.336, Modalan, Banguntapan, Kec. Banguntapan, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55171  
Telephone: (0274) 2810099  
Email: info@granddafam-rohan.com

#### Waktu

Waktu pelaksanaan pelatihan di lakukan selama 6 bulan, terhitung mulai pada 22 Juli 2019

– 22 Januari 2020 dan dilanjutkan sampai bulan Juli 2020 untuk pembaharuan data.

#### Populasi

Menurut Sudjana (2010: 6), Populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin, hasil yang menghitung ataupun pengukuran, kuantitatif maupun kualitatif mengenai karakteristik tertentu dari semua anggota kumpulan yang lengkap dan jelas yang ingin mempelajari sifat-sifatnya. Populasi dalam penelitian ini merupakan seluruh jumlah karyawan *Front Office* Hotel Grand Dafam Rohan Jogja yang berjumlah 20 orang.

#### Sample

Menurut Arikunto (2006: 131), Sampel adalah sebagian atau sebagai wakil populasi yang akan diteliti. Sampel dari penelitian ini diambil dari section yang diteliti yaitu reception berjumlah 8 Orang (1 orang *duty manager*, 1 orang *supervisor*, 1 orang *chief concierge*, 2 orang *bellboy*, 3 orang *Receptionist*.)

#### Teknik Pengumpulan Data

##### 1. Observasi

Menurut Nawawi dan Martini (1992:74), “Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala atau gejala-gejala pada obyek penelitian”.

##### 2. Wawancara

Menurut Sugiyono (2010:194), Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti akan melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

##### 3. Studi Pustaka

Menurut Nazir (2013:93) teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap

buku-buku, literatur literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan. Teknik ini digunakan untuk memperoleh dasar-dasar dan pendapat secara tertulis yang dilakukan dengan cara mempelajari berbagai literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

#### 4. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2015: 329) adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

#### **Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan langkah yang terpenting dalam suatu penelitian. Data yang telah diperoleh akan dianalisis pada tahap ini sehingga dapat ditarik kesimpulan. Dalam penelitian, penulis menggunakan teknik analisis triangulasi data. Triangulasi data menurut Sugiono (2012:01) adalah teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Dalam penelitian ini penulis juga menggunakan teknik analisis model Miles and Huberman. Menurut (Miles and Huberman dalam Sugiyono, 2005:91) “mengemukakan bahwa aktivitas analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh”.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Efektivitas Program Training di Departemen Front Office Hotel Grand Dafam Rohan Jogja**

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti di Hotel Grand Dafam Rohan Jogja program training yang di berikan kepada karyawan hotel terutama di departemen Front Office sangat jarang dilakukan, jika hotel

mengadakan training khusus karyawan hanya 1-2 kali dalam sebulan. Kedisiplinan pada hotel pun sangat ketat, jika salah satu karyawan datang terlambat akan di beri sanksi untuk membaca 1 juz dalam Al-Qur'an. Di Hotel Grand Dafam Jogja juga terdapat jadwal sholat untuk karyawan di semua Departemen.

Efektivitas training umumnya dilihat dari sejauh mana pelatihan mencapai tujuan perilaku dinyatakan dan berapa biaya pelatihan untuk kembali karena efektivitas tersebut merupakan cara untuk mendapatkan keuntungan perusahaan serta berpengaruh terhadap tingkat kualitas kerja karyawan. Training atau pelatihan merupakan suatu proses mengajar karyawan baru agar mendapatkan kemampuan dasar (basic skill) yang nantinya akan dibutuhkan dalam mengerjakan segala tugas atau pekerjaan.

#### 1. Kemampuan Bekerja

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan di Hotel Grand Dafam Rohan Jogja, khususnya pada kemampuan bekerja. Menurut Ibu Rahmi Retna selaku front office supervisor kemampuan bekerja sangat penting untuk petugas front office. Selain itu kemampuan bekerja juga harus memiliki pengetahuan, ketrampilan dalam bekerja dan rasa tanggung jawab.

Pengetahuan tentang produk hotel antara lain mampu menjelaskan fasilitas yang tersedia di hotel, jumlah kamar, harga kamar, promo-promo yang akan berlangsung, mengetahui tempat wisata sekitar hotel. Ketrampilan dalam bekerja antara lain kecepatan bekerja, menguasai sistem Front Office, mudah berkomunikasi dengan tamu dan sesama staff, teliti dalam bekerja, mampu menjalankan SOP dengan baik dan benar. Ibu Lathifa Ardiana selaku Front Desk Agent menambahkan Kemampuan kerja menunjukkan kecakapan seseorang, kemampuan berhubungan dengan kemampuan fisik dan kemampuan mental yang dimiliki orang untuk melaksanakan

pekerjaan. Kemampuan bekerja dapat dinilai dari cara individu itu bekerja.

Ibu Riyadus Sholikhah juga menjelaskan kemampuan bekerja sangat berpengaruh dan sebagai faktor penentu suksesnya departemen front office untuk mempertahankan tingkat kualitas kerja. Jika seseorang tersebut tidak dapat mempertahankan tingkat kualitas dalam kemampuan bekerja maka seseorang itu akan dianggap tidak mampu dalam menjalankan pekerjaan. Bapak Muhammad Rayhan selaku *Duty Manager* menambahkan kemampuan bekerja seseorang dapat diukur melalui soft skill dan hard skill dimana kemampuan ini dilakukan untuk menilai efektivitas kerja seseorang dalam menyelesaikan suatu pekerjaan yang nantinya untuk mengetahui mana yang telah dikuasai dan mana yang belum dikuasai sebagai bahan evaluasi bagi atasan terhadap setiap karyawannya.

Bapak Bagus Tri selaku chief concierge menjelaskan kemampuan bekerja dapat diukur melalui seleksi-seleksi atau semacam tes, karena supaya perusahaan tersebut bisa mengetahui kualitas dari pekerja tersebut sehingga dalam penerimaan karyawan tidak salah pilih. Dapat dilihat dari karakter atau kepribadian pekerja tersebut ataupun melihat dari pengalaman kerja sebelumnya. Ibu Rita Yulianti selaku Front Desk Agent menambahkan kemampuan bekerja seseorang dapat diukur dari cara dia bekerja maka dapat di posisikan di tempat yang sesuai. Bapak Prasetyo Hadi selaku bell boy menambahkan bahwa kemampuan bekerja seseorang berbeda-beda tergantung skills dan pengalaman yang dimiliki.

Bapak Iwan Arifita selaku bell boy menerangkan kemampuan bekerja dapat di lihat dari proses cara bekerja orang itu sendiri, apakah dia mampu dalam menjalankan tugas atau tidak. Dari hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa kemampuan bekerja juga

bisa diukur dari seberapa besar rasa tanggung jawab yang dimiliki oleh seseorang tersebut. Kalaupun memang seseorang tersebut memiliki rasa tanggung jawab yang baik pasti kemampuan bekerjanya akan mengikuti.

## 2. Disiplin Kerja

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan di Hotel Grand Dafam Rohan Jogja, khususnya pada disiplin kerja. Menurut Ibu Lathifa Ardiani selaku front Desk Agent disiplin kerja adalah ketepatan waktu dan menaati peraturan. Karyawan saat bekerja harus patuh dengan peraturan yang telah dibuat sesuai dengan Standart Operasional prosedur (SOP) departemen Front Office yang ada. Standart Operasional Prosedur departemen Front Office dalam disiplin bekerja karyawan seperti datang tepat waktu 25 menit sebelum incharge, mengecek status kamar setiap hari, jika izin sakit atau berhalangan hadir saat bekerja harus disertakan surat keterangan dokter dan resep dokter sebagai bukti bahwa benar-benar sakit, menggunakan make up tidak terlalu tebal, selalu senyum, ramah jika berhadapan dengan tamu, memberi salam pada tamu, *grooming* sesuai dengan yang telah ditentukan. Kedisiplinan juga sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu sehingga dapat berpengaruh terhadap tingkat kualitas kerja karyawan juga.

Ibu Rahmi Retna selaku *Front Office Supervisor* juga menambahkan bahwa disiplin kerja juga dapat dilihat sebagai sesuatu yang besar manfaatnya baik bagi pihak hotel maupun pihak karyawan. Dari pihak hotel adanya kedisiplinan akan terpeliharannya tata tertib dan kelancaran dalam bertugas, sedangkan bagi karyawan akan memperoleh suasana kerja yang menyenangkan.

Bapak Muhammad Rayhan selaku *Duty Manager* menjelaskan kedisiplinan bekerja merupakan perilaku yang pribadi atas segala sesuatu yang dilaksanakan sesuai dengan aturan yang telah

ditetapkan. ketetapan peraturan mengenai batasan perilaku agar seseorang dapat mengikuti peraturan tersebut yang dampaknya akan terbentuknya kedisiplinan pribadi. Ibu Riyadus Sholikhah selaku *Front Desk Agent* menambahkan Kedisiplinan bekerja adalah sikap dimana kita harus bekerja sesuai dengan ketentuan yang ada, mulai dari disiplin waktu hingga disiplin terhadap aturan kerja.

Bapak Prasetyo Hadi selaku *Bell Boy* menjelaskan Kedisiplinan kerja itu adalah rasa taat terhadap peraturan-peraturan yang sudah ditentukan dalam sebuah pekerjaan. Untuk menumbuhkan sikap disiplin perlu ada reward dan tindakan tegas. Ibu Rita Yulianti selaku *Front Desk Agent* menambahkan disiplin kerja adalah Menaati semua peraturan perusahaan dengan penuh tanggung jawab, sehingga dapat menciptakan hasil kerja yang optimal.

Bapak Iwan Arifita selaku bell boy menjelaskan kedisiplinan bekerja sebagai suatu sikap menghormati, menghargai, patuh, dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, kedisiplinan juga salah satu cara yang bisa membantu kesuksesan kita serta perusahaan. Bapak Bagus Tri selaku Chief Concierge menambahkan Disiplin kerja adalah bagaimana sikap dan perilaku seseorang yang menunjukkan ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban pada peraturan perusahaan atau organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku. Dari hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa Disiplin kerja itu kesadaran atau kerelaan mengikuti peraturan dan norma yang ada di perusahaan, tanpa adanya paksaan.

### 3. Tanggung jawab

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan di Hotel Grand Dafam Rohan Jogja khususnya pada tanggung Jawab. Menurut Bapak Bagus Tri selaku chief concierge tanggung

jawab adalah mampu menyelesaikan tugas yang diberikan dengan baik dan tepat dari awal incharge sampai selesai *incharge*. Bapak Prasetyo Hadi selaku bell boy menjelaskan Tanggung jawab juga merupakan keadaan menanggung segala pekerjaan yang telah diberikan oleh atasan, memiliki sifat tanggung jawab akan membuat seseorang merasa dipercaya dan lebih dihargai oleh orang lain. Seseorang yang memiliki sifat tanggung jawab akan lebih teliti untuk memeriksa kerjanya kembali, jarang sekali membuat kesalan dalam bekerja.

Bapak Iwan Arifita selaku Bell Boy juga menambahkan bahwa tanggung jawab sangat berpengaruh terhadap tingkat kualitas kerja karena tanggung jawab akan pekerjaan sangat penting dilakukan, dengan tanggung jawab kita mampu bekerja dengan baik karena kita dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut. Bapak Muhammad Rayhan selaku Duty manager menjelaskan Tanggung jawab adalah kesadaran pribadi mengenai suatu amanah yang di mana amanah itu harus dikerjakan dengan rasa penuh keikhlasan dan pertanggungjawaban atas segala yang telah kita kerjakan.

Ibu Rahmi Retna selaku Front Office Suoervisor menjelaskan

*“tanggung jawab itu adalah salah satu bentuk dari kesadaran diri/kemauan diri atas kewajiban juga hak yang harus ditanggung dan dipertanggungjawabkan juga, Tanggung jawab dalam pekerjaan sangat penting karena salah satu bentuk kita sadar akan kewajiban yg harus kita penuhi serta tau akan jobdesk kita yg nantinya akan memberikan dampak buat team kita”*

Ibu Riyadus Sholikhah Selaku Front Desk Agent menjelaskan tanggung jawab adalah kesadaran masing-masing individu dalam menanggung segala sesuatu dari perbuatan atau tugas yang diemban oleh setiap individu tersebut. Dalam pekerjaan perlu adanya tanggung jawab

karena jika tidak, akan menyepelkan tugas yang di amanati. Ibu Rita Yulianti selaku Front Desk Agent menjelaskan Tanggung jawab adalah kesadaran diri seseorang terhadap semua tingkah laku serta perbuatan baik yang di sengaja maupun tidak disengaja yang harus di tanggung jawabkan. Ibu Lathifa Ardiana selaku Front Desk Agent menjelaskan Tanggung Jawab adalah kesadaran diri manusia terhadap semua tingkah laku dan perbuatan yang disengaja atau pun tidak di sengaja.

Dari hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa adanya rasa tanggung jawab pekerjaan yang menjadi porsi kita dapat dilaksanakan dengan maksimal dan dampaknya akan sesuai waktu yang telah ditetapkan, kemudian dengan adanya tanggung jawab tugas dari atasan kepada bawahannya pun akan lebih ringan karena rasa tanggung jawab yang telah dipegang oleh masing-masing bawahannya.

#### 4. Kerjasama antar karyawan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan di Hotel Grand Dafam Rohan Jogja khususnya pada kerjasama antar karyawan. Menurut Bapak Prasetyo Hadi selaku bell boy kerjasama antar karyawan adalah menyelesaikan tugas bersama, melakukan komunikasi dengan baik sehingga tidak menyebabkan miskomunikasi sesama karyawan. Kerjasama antar karyawan juga dapat meringankan pekerjaan satu sama lain.

Bapak Iwan Arifta selaku Bell Boy menjelaskan Kerjasama antar karyawan diharapkan hasilnya melebihi jika dikerjakan secara perorang, kerjasama ini terdiri dari beberapa bagian orang yang memiliki kemampuan dan kelebihan masing-masing. Dengan adanya perbedaan tersebut menjadikannya suatu kekuatan dalam suatu departemen *front office* untuk mencapai tujuan bersama. Bapak Bagus Tri selaku *Chief Concierge* juga menambahkan kerjasama antar karyawan juga dapat meningkatkan komunikasi

pada setiap departemen dan akan mengantarkan kesuksesan pada hotel. Bapak Muhammad Rayhan selaku *Duty Manager* menjelaskan kerja sama antar karyawan yang baik yaitu dengan membagi porsi pekerjaan antar karyawan dan menjalankan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan yang pada akhirnya menimbulkan efektifnya dalam bekerja dan meringannya beban pekerjaan. Ibu Rahmi Retna selaku *Front Office Supervisor* menjelaskan kerjasama antar karyawan adalah menjaga komunikasi dengan baik, handover yang jelas antar shift, antar karyawan, menganggap setiap info yang diterima itu penting dan diteruskan ke team, fokus ke detail, dan kerja secara teliti. Ibu Lathifa Ardiana selaku *Front Desk Agent* menjelaskan kerjasama antar karyawan adalah saling komunikasi, saling menghargai perbedaan pendapat dan saling memberi saran, sering diadakan sharing session antar karyawan, mengenai keluhan kesah dalam pekerjaan. Ibu Rita Yulianti selaku *Front Desk Agent* menjelaskan kerjasama antar karyawan yg baik dapat dilihat apabila ada suatu masalah dapat diselesaikan dengan berunding tanpa harus menyalahkan satu dengan yg lain, harus bisa menghargai satu sama lain. Ibu Riyadus Sholikhah selaku *Front Desk Agent* menjelaskan kerjasama antar karyawan yang baik adalah komunikasi lancar, jujur, saling menghargai dan mengingatkan jika ada kesalahan.

Dari hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa kerjasama antar karyawan adalah menciptakan komunikasi yang lancar dan baik, membangun rasa kepercayaan antar sesama menumbuhkan rasa memiliki dan komitmen akan tujuan kerja, memberikan suatu contoh yang baik Perbanyak kegiatan berkumpul bersama atau kegiatan sosial.

#### **Pengaruh Efektivitas Program Training Terhadap Tingkat Kualitas Kerja Karyawan**

## **Di Departement *Front Office* Hotel Grand Dafam Rohan Jogja**

### **1. Kecepatan**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan di Hotel Grand Dafam Rohan Jogja khususnya pada kecepatan. Menurut Bapak Iwan Ariefta selaku bell boy kecepatan suatu kemampuan dalam bekerja. Dengan adanya kecepatan dan tanggap dalam bekerja akan menjadi nilai positif bagi karyawan. Karena dengan begitu mampu menyelesaikan pekerjaan lebih awal sehingga dapat melanjutkan dengan pekerjaan yang lainnya. Jika seorang pekerja mampu bekerja dengan cepat akan membuat tamu lebih senang.

Seorang Front Desk Agent dapat bekerja dengan cepat dalam kelancaran operasional antar departemen pun akan berjalan lancar. Dan akan meminimalisir adanya complain dari tamu. Bapak Prasetyo Hadi selaku Bell Boy juga menambahkan bahwa seseorang yang mampu bekerja dengan cepat sangat diutamakan dalam bekerja, karyawan Front Office dapat bekerja dengan cepat maka akan lebih baik, pekerjaan yang akan dilakukan akan cepat selesai.

Dari hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa untuk meningkatkan kecepatan bekerja yaitu dengan cara pembuatan SOP kerja bagi karyawan Front Office. mengadakan pelatihan/masa training karyawan sebelum terjun bekerja agar terbiasa dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

### **2. Ketepatan**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan di Hotel Grand Dafam Rohan Jogja khususnya pada ketepatan. Menurut Ibu Riyadus Sholihah selaku Front desk agent ketepatan adalah suatu ketelitian saat bekerja untuk mencapai keberhasilan, mendapat kualitas kerja yang baik. Ketepatan dapat diartikan kemampuan seseorang dalam mengendalikan

suatu gerakan agar tepat dan sesuai dengan prosedur.

Ketepatan adalah salah faktor untuk meningkatkan kualitas dalam bekerja terutama kualitas pelayanan. Sebelum memulai bekerja sebaiknya mempersiapkan semua hal yang perlu kita siapkan seperti kunci kamar hotel, Expected Arrival hari ini dan besok, serta hal-hal yang lain sebagai penunjang bekerja dengan tepat. Ketepatan dalam bekerja meminimalisir terjadi kesalahan dan lebih mudah dalam bekerja karena terbiasa bekerja dengan tepat waktu serta teliti. Ibu Rita Yulianti selaku Front Desk Agent juga menambahkan bahwa bekerja dengan ketepatan sangat diperlukan dalam pelayanan, bekerja dengan tepat akan terasa lebih ringan karena kita tidak akan mengulang pekerja yang sama dengan apa yang telah kita lakukan, sehingga tidak mengganggu pikiran karena sudah dikerjakan sesuai dengan prosedurnya.

Dari hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa Ketepatan kerja merupakan kemampuan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang telah diberikan secara efektif dan efisien. Dengan ketepatan kerja tujuan yang telah ditetapkan akan dapat terlaksana tanpa merusak rencana yang telah ditetapkan.

### **3. Keramahan**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan di Hotel Grand Dafam Rohan Jogja khususnya pada kerjasama sesama karyawan. Menurut Bapak Muhammad Rayhan selaku Duty Manager keramahan itu menunjukkan sifat terbuka terhadap tamu, sesama staff, dan atasan. Dengan keramahan orang bisa menghargai satu sama lainnya, membuat tamu atau pelanggan merasa nyaman di perlakukan dengan ramah. Keramahan adalah salah satu aspek kualitas pelayanan yang paling mudah di ukur. Keramahan sebagai program pertama untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, ramah berarti

banyak senyum dan bersikap sopan. Bapak Bagus Tri selaku Chief Concierge juga menambahkan keramahan adalah bagian dari talenta, ada sebagian orang yang memang mempunyai pembawaan yang ramah. Bersikap ramah juga dipengaruhi oleh reward system. Tanpa reward yang memadai, budaya ramah sulitlah untuk di ciptakan. Pengembangan attitude dan sikap ramah ini juga sangat dipengaruhi oleh keadaan dari pemimpin.

Dari hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa dengan adanya sikap keramah tamahan dapat membuat kita menjadi nyaman dan senang karena saling menghormati satu sama lain.

#### 4. Kenyamanan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan di Hotel Grand Dafam Rohan Jogja khususnya pada kerjasama sesama karyawan. Menurut Ibu Rita Yulianti selaku Front Desk Agent kenyamanan adalah situasi disaat tamu menginap / datang ke hotel lalu merasakan hotel adalah rumah sendiri. Sehingga pelanggan atau tamu akan merasakan kenyamanan. Kenyamanan adalah rasa yang timbul jika seseorang merasa diterima apa adanya, serta senang dengan situasi dan kondisi yang ada sehingga seseorang akan merasakan kenyamanan. Suatu kenyamanan yang diciptakan oleh hotel akan menjadikan nilai puas tersendiri bagi pelanggan atau tamu yang menginap. Ibu Lathifa Ardiana selaku Front Desk Agent juga menambahkan kenyamanan adalah sebuah keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, jika hubungan kerja pada pelayanan diciptakan dengan keadaan yang tidak nyaman maka suasana pada hotel akan terasa berbeda. sehingga membuat tamu tidak senang atau tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Dari hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa kenyamanan adalah

dengan selalu berperasaan senang, saling menghormati, sapa menyapa, dan tolong menolong apabila membutuhkan bantuan, dan memberikan pelayanan terbaik agar konsumen merasa nyaman dan terlayani

## KESIMPULAN DAN SARAN

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di Hotel Grand Dafam Rohan Jogja, penulis menarik kesimpulan bahwa:

1. Efektivitas terhadap tingkat kualitas kerja karyawan sangat berpengaruh. Sehingga kegiatan operasional pada front office dapat berjalan lancar dan baik. untuk menyeimbangi harapan tamu maka hotel mengadakan program Training bagi karyawan terutama departemen front office. Program training ini dapat melatih karyawan supaya lebih baik lagi dalam melayani tamu.
2. Pengaruh efektivitas program training sangat penting karena salah satu cara sebuah perusahaan dalam mengembangkan sumber daya manusianya. Pelatihan kerja bisa diberikan kepada karyawan baru atau pun karyawan lama yang akan memiliki tanggung jawab dan jabatan baru.

### SARAN

Dari hasil pengamatan dan penelitian di Hotel Grand Dafam Rohan Jogja menarik saran bahwa:

1. Sebaiknya hotel mempertahankan tanggung jawab, kemampuan bekerja, kedisiplinan, terus di pertahankan dan tingkatkan supaya tamu yang menginap pada hotel kembali lagi.
2. Tetap menjaga komunikasi dan kerjasama antar karyawan untuk meminimalisir

adanya miskomunikasi yang dapat mengakibatkan adanya komplain dari tamu.

### **Daftar Pustaka**

- Agus Sambodo Bagyono Sigit Suyantoro, 2006. Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel. Andi: Yogyakarta
- Bekti Nurhidayah, 2017. Kualitas Pelayanan Front Office Departement Syariah Hotel Solo Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu Individual. Institut Agama Islam Negeri: Surakarta
- Bivisyani, Questibrilia. 2019. Pengertian dan Pengaruh Training Kerja di Era Milenia
- Dwiwandri Nusa Putra, 2012. Kualitas Front Office dalam meningkatkan Pelayananan Di Hotel Baron.Universitas Sebelas Maret. Surakarta
- Fatmawati, E. 2013. 27 Bab III Metode Penelitian 3.1 Metode dan Teknik.
- Hidayat, Anwar. 2012. Penelitian Kualitatif: Penjelasan Lengkap.
- Indah Waty, 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Dana.Universitas Sebelas Maret.Surakarta
- James A. Bardi, 2005. Front Office Management Third Edition.The Pennsylvania State University.America Serikat.
- Kris Cahyani, 2017. Peranan Resepsionis Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tamu di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta.Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid. Surakarta
- Melissa Dian, 2016. Pengaruh kualitas pelayanan Karyawan Kantor Depan Terhadap Kepuasan Tamu Di Marbella. Sekolah Tinggi Pariwisata. Bandung.
- Oktavia, Tantri. 2015. Populasi dan Sampel.
- Thomas, sanders. 2011. Hotel *Front Office Training: Turning Expense into Investment* University of Nevada.LasVegas
- Wisnu Hadi, 2014. Peranan Front Desk Agent Dalam Membentuk Citra Positif Di Dunia Perhotelan. Jurnal Khasanah Ilmu Vol.V No.2. Akpar Bina Sarana Informatika.Yogyakarta
- Widodo, A. 2014. Cara dan tahapan dalam mengukur efektivitas training: Bekasi