

**Dampak Program Training Terhadap
Peningkatan Keunggulan Kompetitif Perusahaan
(Studi Kasus Pada Hotel Sofyan Inn Altama syariah Pandeglang)**

Ahyakudin

Jurusan Ekonomi Syariah, Universitas sultan Ageng Tirtayasa

E-mail: ahyakudin_2000@yahoo.com

Abstract. The purpose of this research is to analyze the importance of training and training system at Sofyan Inn Altama Hotel Syariah. Data analysis method used in this research is qualitative method. The results showed that the Company generally conducts training or training activities in order to obtain qualified employees in skill, knowledge, and good attitude in organizing. Sofyan Inn Altama syariah hotel implemented training to tie softskill, hartskill and knowledge management of its employees. To assess the success of training, it is necessary to have an appropriate systematic evaluation. This is to be taken into consideration whether the contract of work will be continued or terminated within a specified time. The success of training can be seen from the success indicator of the training set at Sofyan Inn Altama syariah hotel.

Keywords: on the job training, vestibulue.

Pendahuluan

Peran manajemen sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan dalam mengelola, mengatur, dan memanfaatkan pegawai sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan perusahaan. Sumber daya manusia di perusahaan perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan dan kemampuan organisasi perusahaan. Keseimbangan tersebut merupakan kunci utama perusahaan agar dapat berkembang secara produktif dan wajar. Perkembangan usaha dan organisasi perusahaan sangatlah bergantung pada produktivitas tenaga kerja yang ada diperusahaan.

Pengelolaan pegawai secara profesional ini harus dimulai sejak perekrutan pegawai, penyeleksian, pengklasifikasian, penempatan pegawai sesuai dengan kemampuan, penataran, dan pengembangan kariernya. Dalam suatu perusahaan, masalah tersebut sudah menjadi hal umum. Tidaklah wajar jika banyak pegawai yang sebenarnya secara potensi berkemampuan tinggi tetapi tidak mampu berprestasi dalam kerja. Hal ini dimungkinkan karena kondisi psikologis dari jabatan yang tidak cocok, atau mungkin pula karena lingkungan tempat kerja yang tidak membawa rasa nyaman.

Oleh karena itu, tidak dapat disangkal lagi bahwa faktor manusia merupakan modal utama yang perlu diperhatikan oleh pengusaha dan pemimpin perusahaan. Manusia memang faktor kompleks dan sangat pelik untuk dipahami karena sangat berbeda dengan mesin dan peralatan kerja lainnya. Kemelut yang berhubungan dengan mesin akan lebih mudah diperbaiki, tetapi kemelut yang berhubungan dengan pegawai dituntut adanya keahlian untuk mengatasinya. Untuk mengatasi masalah-masalah tersebut perusahaan memerlukan kegiatan yang wajib diikuti oleh pegawai baru yang sering disebut dengan training atau pelatihan.

Pelatihan atau training tidak hanya dibutuhkan pada perusahaan yang berorientasi pada produk saja seperti halnya perusahaan manufaktur. Perusahaan yang berorientasi pada jasa seperti halnya usaha perhotelan tentu lebih membutuhkan proses pelatihan yang jauh lebih baik. Sebagaimana yang akan kami bahas yaitu usaha perhotelan yang ada di Jakarta Al Thalib Hotel Syariah. Berdasarkan data yang kami peroleh bahwa Al Thalib Hotel Syariah dalam melangsungkan aktivitas usahanya juga melakukan rangkaian kegiatan training agar pegawai yang dipekerjakan memiliki penguasaan skill, pengetahuan dan sikap-sikap pegawai atau anggota organisasi dapat menunjang tercapainya tujuan perusahaan.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka rumusan masalah dalam hal ini sebagai berikut:

1. Seberapa penting kegiatan training Sofyan Inn Altama syariah Hotel?
2. Bagaimana sistematika training atau pelatihan yang dilakukan manajemen Sofyan Inn Altama syariah Hotel?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya training atau pelatihan pada hotel royal di cilegon yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan memahami pentingnya pelatihan pegawai bagi Sofyan Inn Altama syariah Hotel
2. Untuk mengetahui dan memahami sitematika training pada Sofyan Inn Altama syariah Hotel

Tinjauan Pustaka

Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia, disingkat MSDM, adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan (goal) bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal. MSDM didasari pada suatu konsep bahwa setiap karyawan adalah manusia bukan mesin dan bukan semata menjadi sumber daya bisnis. Kajian MSDM menggabungkan beberapa bidang ilmu seperti psikologi, sosiologi, dll. Unsur MSDM adalah manusia.

Manajemen sumber daya manusia juga menyangkut desain dan implementasi sistem perencanaan, penyusunan karyawan, pengembangan karyawan, pengelolaan karier, evaluasi kinerja, kompensasi karyawan dan hubungan ketenagakerjaan yang baik. Manajemen sumber daya manusia melibatkan semua keputusan dan praktik manajemen yang memengaruhi secara langsung sumber daya manusianya.

Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan manajemen sumber daya manusia adalah memperbaiki kontribusi produktif orang-orang atau tenaga kerja terhadap organisasi atau perusahaan dengan cara yang bertanggungjawab secara strategis, etis dan sosial. Para manajer dan departemen sumber daya manusia mencapai maksud mereka dengan memenuhi tujuannya.

Tujuan manajemen sumber daya manusia tidak hanya mencerminkan kehendak manajemen senior, tetapi juga harus menyeimbangkan tantangan organisasi, fungsi sumber daya manusia dan orang-orang terpengaruh. Kegagalan melakukan tugas itu dapat merusak kinerja, produktifitas, laba, bahkan kelangsungan hidup organisasi atau perusahaan.

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktivitas organisasi atau perusahaan demi mencapai

tujuan yang telah ditentukan. Bagian atau unit yang biasanya mengurus sdm adalah departemen sumber daya manusia atau dalam bahasa inggris disebut HRD atau human resource department. Menurut A.F. Stoner manajemen sumber daya manusia adalah suatu prosedur yang berkelanjutan yang bertujuan untuk memasok suatu organisasi atau perusahaan dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi memerlukannya.

Tujuan-tujuan MSDM terdiri dari empat tujuan, yaitu :

1. Tujuan Organisasional

Ditujukan untuk dapat mengenali keberadaan manajemen sumber daya manusia (MSDM) dalam memberikan kontribusi pada pencapaian efektivitas organisasi. Walaupun secara formal suatu departemen sumber daya manusia diciptakan untuk dapat membantu para manajer, namun demikian para manajer tetap bertanggung jawab terhadap kinerja karyawan. Departemen sumber daya manusia membantu para manajer dalam menangani hal-hal yang berhubungan dengan sumber daya manusia.

2. Tujuan Fungsional

Ditujukan untuk mempertahankan kontribusi departemen pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Sumber daya manusia menjadi tidak berharga jika manajemen sumber daya manusia memiliki kriteria yang lebih rendah dari tingkat kebutuhan organisasi.

3. Tujuan Sosial

Ditujukan untuk secara etis dan sosial merespon terhadap kebutuhan-kebutuhan dan tantangan-tantangan masyarakat melalui tindakan meminimasi dampak negatif terhadap organisasi. Kegagalan organisasi dalam menggunakan sumber dayanya bagi keuntungan masyarakat dapat menyebabkan hambatan-hambatan.

4. Tujuan Personal

Ditujukan untuk membantu karyawan dalam pencapaian tujuannya, minimal tujuan-tujuan yang dapat mempertinggi kontribusi individual terhadap organisasi. Tujuan personal karyawan harus dipertimbangkan jika parakaryawan harus dipertahankan, dipensiunkan, atau dimotivasi. Jika tujuan personal tidak dipertimbangkan, kinerja dan kepuasan karyawan dapat menurun dan karyawan dapat meninggalkan organisasi.

Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Sudah sempat disinggung sedikit pada bab pendahuluan, jadi fungsi manajemen sumber daya manusia itu bukan hanya satu atau dua, tapi ada banyak sekali fungsi dari manajemen sumber daya manusia, yaitu sebagai berikut:

5. Perencanaan

Melakukan persiapan dan seleksi tenaga kerja (Preparation and selection) Persiapan. Dalam proses persiapan dilakukan perencanaan kebutuhan akan sumber daya manusia dengan menentukan berbagai pekerjaan yang mungkin timbul. Yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan perkiraan/forecast akan pekerjaan yang lowong, jumlahnya, waktu, dan lain sebagainya. Ada dua faktor yang perlu diperhatikan dalam melakukan persiapan, yaitu faktor internal seperti jumlah kebutuhan karyawan baru, struktur organisasi, departemen yang ada, dan lain-lain. Faktor eksternal seperti hukum ketenagakerjaan, kondisi pasar tenaga kerja, dan lain sebagainya.

6. Rekrutmen

Rekrutmen tenaga kerja/Recruitment. Rekrutmen adalah suatu proses untuk mencari calon atau kandidat pegawai, karyawan, buruh, manajer, atau tenaga kerja baru untuk memenuhi kebutuhan sdm organisasi atau perusahaan. Dalam tahapan ini diperlukan analisis jabatan yang ada untuk membuat deskripsi pekerjaan/job description dan juga spesifikasi pekerjaan/job specification.

7. Seleksi

Seleksi tenaga kerja/Selection. Seleksi tenaga kerja adalah suatu proses menemukan tenaga kerja yang tepat dari sekian banyak kandidat atau calon yang ada. Tahap awal yang perlu dilakukan setelah menerima berkas lamaran adalah melihat daftar riwayat hidup/cv/curriculum vitae milik pelamar. Kemudian dari cv pelamar dilakukan penyortiran antara pelamar yang akan dipanggil dengan yang gagal memenuhi standar suatu pekerjaan. Lalu berikutnya adalah memanggil kandidat terpilih untuk dilakukan ujian test tertulis, wawancara kerja/interview dan proses seleksi lainnya. Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Cut Zurnali sebuah departemen SDM merekrut karyawan-karyawan dengan kualifikasi knowledge worker agar sebuah organisasi atau perusahaan dapat mencapai keunggulan kompetitif dalam jangka panjang, sekaligus memberikan keuntungan kepada para stake holder organisasi tersebut, tidak hanya pada saat ini tapi juga di masa depan.

8. Pelatihan dan Pengembangan Karyawan

Pengembangan dan evaluasi karyawan (Development and evaluation). Tenaga kerja yang bekerja pada organisasi atau perusahaan harus menguasai pekerjaan yang

menjadi tugas dan tanggungjawabnya. Untuk itu diperlukan suatu pembekalan agar tenaga kerja yang ada dapat lebih menguasai dan ahli di bidangnya masing-masing serta meningkatkan kinerja yang ada. Dengan begitu proses pengembangan dan evaluasi karyawan menjadi sangat penting mulai dari karyawan pada tingkat rendah maupun yang tinggi.

9. Kompensasi

Memberikan kompensasi dan proteksi pada pegawai (Compensation and protection). Kompensasi adalah imbalan atas kontribusi kerja pegawai secara teratur dari organisasi atau perusahaan. Kompensasi yang tepat sangat penting dan disesuaikan dengan kondisi pasar tenaga kerja yang ada pada lingkungan eksternal. Kompensasi yang tidak sesuai dengan kondisi yang ada dapat menyebabkan masalah ketenaga kerjaan di kemudian hari atau pun dapat menimbulkan kerugian pada organisasi atau perusahaan. Proteksi juga perlu diberikan kepada pekerja agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan tenang sehingga kinerja dan kontribusi pekerja tersebut dapat tetap maksimal dari waktu ke waktu. Kompensasi atau imbalan yang diberikan bermacam-macam jenisnya yang telah diterangkan pada artikel lain pada situs organisasi.org ini.

10. Promosi, Pemindahan dan Pengunduran Diri

Promosi adalah sebuah jenis transfer yang meliputi penugasan kembali seorang pegawai pada sebuah posisi yang kemungkinan besar diberikan pembayaran yang lebih tinggi dan tanggung jawab, hak dan kesempatan yang lebih besar. Demosi, kadang-kadang disebut transfer ke bawah, adalah sebuah jenis transfer meliputi pemotongan pembayaran, hak dan kesempatan.

Pemisahan, disebut juga pemberhentian, bahkan sering disebut downsizing, adalah perpindahan sementara atau tidak definitif seorang pegawai dari daftar gaji. Umumnya adalah untuk mengurangi kelebihan beban biaya tenaga kerja dan permasalahan keuangan perusahaan semakin serius. Terminasi adalah tindakan manajemen berupa pemisahan pegawai dari organisasi karena melanggar aturan organisasi atau karena tidak menunjukkan kinerja yang cukup. Pemberhentian sukarela adalah pemisahan pegawai dari organisasi atas inisiatif organisasi atau kemauan pegawai sendiri. Pengunduran diri adalah pemisahan pegawai yang telah menyelesaikan masa kerja maksimalnya dari organisasi atau umumnya di kenal dengan istilah pension.

Pengertian Training

Pengertian pelatihan menurut Gary Dessler yang diterjemahkan oleh Benyamin (1997:263) "Pelatihan adalah proses mengajarkan karyawan baru yang ada sekarang, keterampilan dasar yang mereka butuhkan untuk menjalankan pekerjaan mereka". Sedangkan pengertian pelatihan menurut Barry Chusway (2002:114) yaitu : "Pelatihan adalah proses mengajarkan keahlian dan memberikan pengetahuan yang perlu, serta sikap supaya mereka dapat melaksanakan tanggungjawabnya dengan standar".

Menurut Mathis (2002:5) mengemukakan bahwa: "Pelatihan adalah suatu proses dimana orang-orang mencapai kemampuan tertentu untuk membantu mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, proses ini terikat dengan berbagai tujuan organisasi, pelatihan dapat dipandang secara sempit ataupun luas". Pengertian pelatihan menurut Andrew F. Sikula yang dikutip oleh Mangkunegara (2000:43) mengemukakan pendapatnya : " Latihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek dengan menggunakan prosedur yang sistematis dan terorganisir, sehingga karyawan operasional belajar pengetahuan teknik pengerjaan dan keahlian untuk tujuan tertentu".

Menurut Amstrong (2000:198) mengemukakan pendapatnya bahwa "Pelatihan adalah konsep terencana yang terintegrasi, yang cermat, yang dirancang untuk menghasilkan pemahaman yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja pekerja". Pengertian pelatihan menurut Sulistiyani dan Rosidah (2003:175) mengemukakan pendapatnya bahwa "Pelatihan adalah proses sistematis pengubahan perilaku para karyawan dalam suatu arah guna meningkatkan tujuan-tujuan organisasional".

Tujuan training

Menurut Wahyudi (2002) sebagai tujuan umum, suatu program pelatihan dan pengembangan yang dilaksanakan harus diarahkan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi. Tujuan ini dapat tercapai apabila tujuan-tujuan yang bersifat khusus dapat diwujudkan terlebih dahulu. Tujuan khusus dari program pelatihan dan pengembangan antara lain :

1. Meningkatkan produktivitas

Pelatihan tidak hanya ditujukan untuk tenaga kerja yang masih baru, tetapi juga tenaga kerja lama. Ini dimaksudkan untuk membantu meningkatkan kemampuan tenaga kerja yang bersangkutan dalam melaksanakan tugasnya. Disamping itu,

kemampuan yang lebih tinggi dapat meningkatkan hasil (output) yang akan meningkatkan produktivitas.

2. Meningkatkan kualitas

Meningkatnya kualitas produksi, memperkecil kemungkinan kesalahan yang dilakukan pekerja, sehingga kualitas output diharapkan juga meningkat.

3. Meningkatkan mutu perencanaan tenaga kerja

Perencanaan tenaga kerja dan program pelatihan tidak dapat dipisahkan, karena organisasi selalu merencanakan kebutuhan tenaga kerja secara kuantitatif dan kualitatif, baik untuk sekarang maupun untuk masa yang akan datang.

4. Meningkatkan semangat tenaga kerja

Program pelatihan akan memperbaiki iklim dan mengurangi ketegangan yang terjadi di dalam organisasi, sehingga akan menimbulkan reaksi positif dari tenaga kerja yang bersangkutan.

5. Sebagai balas jasa tidak langsung

Dengan memberikan kesempatan untuk mengikuti program pelatihan kepada seseorang tenaga kerja, dapat diartikan sebagai pemberian balas jasa atas prestasinya di masa lalu, karena dengan mengikuti program pelatihan, tenaga kerja yang bersangkutan berkesempatan untuk mengembangkan dirinya.

6. Meningkatkan kesehatan dan keselamatan kerja

Pelatihan yang baik dapat mengurangi atau mencegah terjadinya kecelakaan kerja di dalam organisasi, sehingga menciptakan lingkungan kerja yang lebih aman dan memberikan ketenangan dan stabilitas pada sikap mental tenaga kerja.

7. Mencegah kadaluwarsaan

Pelatihan dapat mendorong inisiatif dan kreativitas tenaga kerja, sehingga dapat mencegah terjadinya sifat kadaluwarsaan tenaga kerja yang akan terjadi bila kemampuan yang dimilikinya tertinggal oleh kemampuan yang diperlukan sesuai dengan perkembangan teknologi.

8. Kesempatan pengembangan diri

Pelatihan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuannya, juga meningkatkan perkembangan kepribadiannya.

Prinsip-prinsip Training

Idealnya, pelatihan akan lebih efektif jika metode pelatihan disesuaikan dengan sikap pembelajaran peserta dan jenis pekerjaan yang dibutuhkan oleh organisasi. Adapun prinsip pembelajaran merupakan suatu guediline (pedoman) dimana proses belajar akan berjalan lebih efektif, semakin banyak prinsip ini direfleksikan dalam pelatihan. Dengan demikian prinsip pelatihan menurut Veitzhal Rivai (2004:239) adalah sebagai berikut :

1. Partisipasi meningkatkan motivasi dan tanggapan sehingga menguatkan proses pembelajaran. Sebagai hasil partisipasi, peserta akan belajar lebih cepat dan mempertahankan pembelajaran jangka panjang.
2. Pengulangan merupakan proses mencetak satu pola kedalam memori pekerja.
3. Relevansi pembelajaran akan sangat membantu apabila materi yang dipelajari mempunyai arti yang maksimal. Sebagai contoh, instruktur biasanya menjelaskan secara keseluruhan tujuan dari pekerjaan kepada peserta pelatihan sebelum menjelaskan tugas – tugas khusus.
4. Pengalihan (transfer) semakin dekat kesesuaian antara program kebutuhan pelatihan, semakin cepat pekerja dapat belajar dari pekerjaan utama.
5. Umpan balik memberikan informasi kepada peserta mengenai progress atau kemajuan yang dicapai, sehingga peserta dapat menyesuaikan sikap untuk mendapatkan hasil sebaik mungkin mereka dapat menjadi tidak puas.

Hotel

Pengertian Hotel

Menurut Sulastiyono (2011:5), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Menurut AHMA (American Hotel & Motel Assocation), definisi atau pengertian 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.

Pengertian hotel menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 dalam Sulastiyono (2011:6), adalah "Suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

Klasifikasi Hotel

Hotel dapat diklasifikasikan menurut bintang yang ditentukan oleh Dinas Pariwisata Daerah (Diperda) sesuai persyaratan fasilitas yang terdapat dalam hotel setiap tiga tahun sekali dalam bentuk sertifikat (Kusumo, 2012). Berdasarkan Keputusan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata ni. KM 3/KW 001/ MKP 02, hotel dikelompokkan dalam 5 golongan kelas (bintang) berdasarkan kelengkapan fasilitas dan kondisi bangunan, perlengkapan dan pengelolaan, serta mutu pelayanan. Kategori hotel tersebut dibagi menjadi :

Hotel Berbintang Satu

Minimal 15 buah kamar dengan 14 kamar double/standard dan 1 kamar tunggal/standard. Luas minimal 20 m² untuk kamar tunggal/standard, 20 m² untuk kamar double/standard dan 48 m² untuk suite room.

Hotel Berbintang Dua

Minimal 20 buah kamar dengan 17 kamar double/standard dan 2 kamar tunggal/standard dan 1 suite room. Luas minimal 16 m² untuk kamar tunggal/standard, 20 m² untuk kamar double/standard dan 48 m² untuk suite room.

Hotel Berbintang Tiga

Minimal 30 buah kamar dengan 25 kamar double/standard dan 3 kamar tunggal/standard dan 2 suite room. Luas minimal 18 m² untuk kamar tunggal/standard, 24 m² untuk kamar double/standard dan 48 m² untuk suite room.

Hotel Berbintang Empat

Minimal 50 buah kamar dengan 40 kamar double/standard dan 7 kamar tunggal/standard dan 3 suite room. Luas minimal 20 m² untuk kamar tunggal/standard, 24 m² untuk kamar double/standard dan 48 m² untuk suite room.

Hotel Berbintang Lima

Minimal 100 buah kamar dengan 86 kamar double/standard dan 10 kamar tunggal/standard dan 4 suite room. Luas minimal 20 m² untuk kamar tunggal/standard, 26 m² untuk kamar double/standard dan 52 m² untuk suite room.

Department Dalam Hotel

1. Front Office Department

Front Office Department adalah departemen hotel yang tugasnya berhubungan langsung dengan tamu, menerima pemesanan kamar tamu, menerima pendaftaran tamu, maupun memberikan informasi yang diinginkan tamu. Departemen ini merupakan kesan pertama bagi tamu ketika tamu hendak check in.

Adapun seksi-seksi di *Front Office Departement* adalah sebagai berikut :

- a. *Reservation*
- b. *Reception*
- c. *Telephone Operator*
- d. *Front Office Cashier*
- e. *Uniform Service/Concierge*
- f. *Information section*
- g. *Guest Relation Officer*

2. Food and Beverage Department

Food and Beverage department adalah departemen hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan mengolah menyediakan makanan dan minuman serta bertugas memberikan pelayanan kepada tamu pada saat makan di restaurant. *Food & Beverage Department* dibagi beberapa bagian diantara lain :

- a. *Food & Beverage Production*

Food & Beverage Production adalah suatu bagian yang bertugas mengolah bahan makanan menjadi bahan matang untuk disediakan kepada para tamunya.

b. Food & Beverage Service

Food & Beverage Service adalah suatu bentuk pelayanan berupa pengantaran order tamu. *Food & Beverage Service* dibagi menjadi dua bagian lagi yaitu

1) *Food Service*

2) *Beverage Service*

3. Housekeeping Department

Housekeeping department adalah departemen hotel yang bertanggung jawab atas seluruh kebersihan hotel baik dalam ruangan maupun public area serta membersihkan berbagai fasilitas hotel. Housekeeping terbagi atas beberapa seksi antara lain :

a. *Floor Section*

b. *Public Area Section*

c. *Linen/uniform Section*

d. *Laundry section*

1) *Valet*

2) *Washer*

3) *Presser*

4) *Marker*

5) *Checker*

e. *Gardener section*

f. *Florist section*

g. *Recreation / swimming pool section*

4. Accounting departement

Accounting departement adalah suatu departemen hotel yang bertanggung jawab atas masalah administrasi hotel baik pengeluaran maupun pendapatan keuangan di hotel.

5. Personalia/HRD Department

Personalia Departemen adalah suatu departemen hotel yang bertugas menerima dan menempatkan karyawan/trainee. serta menangani masalah yang dihadapi karyawan.

6. Engineering Department

Engineering Department adalah suatu departemen hotel yang bertanggung jawab untuk menangani perawatan maupun perbaikan atas semua alat-alat serta mesin yang ada di hotel apabila mengalami kerusakan.

7. Marketing department

Marketing department adalah suatu bagian yang bertugas memasarkan hotel kepada masyarakat maupun pelanggan agar setiap tahunnya mengalami peningkatan atas tamu-tamu yang menginap dan menggunakan fasilitas-fasilitas hotel.

8. Purchasing department

Purchasing departemen adalah suatu bagian yang bertanggung jawab atas keseluruhan pembelian pengadaan serta semua kebutuhan hotel.

9. Security Department

Security Department adalah suatu bagian yang bertugas menjaga keamanan hotel maupun tamu selama menginap (24 jam).

Metodologi Penelitian

Obyek Penelitian

Obyek yang diteliti adalah Hotel Sofyan Inn Altama terletak di Pandeglang beralamat Jalan Raya Serang Pandeglang Banten Km3

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan studi kasus. Menurut Sugiyono (2009) dalam Hariyanto (2013:35) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif ialah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan dan menganalisis hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang luas. Tujuan penggunaan metode deskriptif ialah untuk memahami karakteristik objek yang diteliti dan memberikan gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat dalam fenomena yang dialami oleh objek yang diteliti.

Pengertian studi kasus adalah penelitian terhadap suatu individu, lembaga ataupun gejala tertentu guna mengetahui status dari objek penelitian yang

berkenaan dengan fase spesifik atau luas dari keseluruhan personalitas obyek penelitian tersebut secara intensif dan terinci (Nazir, 1999:63). Tujuan yang ingin dicapai dari studi kasus ini adalah memberikan gambaran detail tentang latar belakang karakter-karakter yang khusus dari suatu kasus yang kemudian dari karakter-karakter tersebut akan dijadikan suatu hal yang bersifat umum.

Sumber Data

Sebagian besar tujuan penelitian adalah untuk memperoleh data yang relevan, dapat dipercaya dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam penyusunan makalah ini penulis memperoleh data dari:

Data sekunder : Diperoleh dari website Hotel Sofyan Inn Altama

Adapun data sekunder yang dibutuhkan dalam peulisan ini adalah

- a. Sekelumit Hotel Sofyan Inn Altama
- b. Data mengenai pelaksanaan fungsi sumber daya manusia

Metode Pengumpulan Data

1. Survei Pendahuluan

Survei pendahuluan dimaksudkan untuk mendapat informasi mengenai gambaran awal perusahaan dan permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan.

2. Survei Lapangan

a. Wawancara (*Interview*)

Dalam melakukan wawancara sebagai salah satu metode pengumpulan data ini, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa narasumber.

b. Pengamatan (*observation*)

Kegiatan observasi dilakukan antara lain: mengamati jam kerja pegawai yang meliputi jam masuk, jam istirahat dan jam pulang kantor, serta proses absensi yang dilakukan pegawai untuk menilai tingkat kedisiplinan dan konsistensinya.

c. Dokumentasi

Dokumen-dokumen yang dipelajari berupa informasi umum seperti sejarah perusahaan, produk jasa, tujuan perusahaan, struktur organisasi, deskripsi jabatan dan jumlah karyawan.

3. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan ini dilakukan dengan cara mempelajari literatur-literatur yang berhubungan dengan pembahasan. Tujuan studi kepustakaan ini dipakai sebagai mendalami teori-teori yang dipakai dalam membahas dan memecahkan masalah-masalah data Hotel Sofyan Inn Altama.

Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Jadi bentuk analisis yang dilakukan merupakan penjelasan, bukan merupakan angka-angka statistik atau bentuk angka lainnya. Langkah-langkah dalam proses analisis data terdiri dari 3 tahap yakni sebagai berikut:

1. Pemeriksaan Pendahuluan

Dalam tahap ini peneliti melakukan pengumpulan informasi mengenai latar belakang perusahaan. Selain itu, dilakukan penelaahan terhadap berbagai literatur, peraturan, ketentuan dan kebijakan yang berkaitan dengan aktivitas yang diperiksa dan mengidentifikasi hal-hal yang berpotensi menimbulkan masalah maupun kelemahan yang terdapat dalam perusahaan.

2. Review dan pengujian pengendalian manajemen

Peneliti melakukan review dan pengujian terhadap Dampak Program Training terhadap meningkatkan competitive advantage perusahaan.

Pada Hotel Sofyan Inn Altama Pandeglang yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam mendukung pencapaian tujuan perusahaan, khususnya pada fungsi sumber daya manusia. Pemeriksaan terinci Peneliti menganalisis temuan-temuan data dengan menggunakan criteria (*criteria*), penyebab (*causes*) dan akibat (*effect*) yang diperoleh selama melaksanakan

Hasil dan Pembahasan

Sekilas Sofyan Inn Altama Hotel

Sofyan Inn Altama terletak di Pandeglang, menawarkan sebuah restoran, dan menyediakan akses Wi-Fi gratis di seluruh areanya. Kamar-kamar ber-AC hotel ini dilengkapi dengan TV kabel layar datar, sofa, dan meja. Selain fasilitas shower air panas dan dingin, kamar mandi pribadinya juga menyediakan sandal dan perlengkapan mandi gratis. Anda dapat menikmati pemandangan kota dari kamar. Sofyan Inn Hotel Restaurant menyajikan makanan Indonesia. Layanan kamar juga

tersedia. Sebuah toko dapat ditemukan dalam jarak 5 menit berjalan kaki dari akomodasi. Di Sofyan Inn Altama, Anda akan menemukan meja depan 24 jam dan pramutamu yang dapat membantu dengan layanan penitipan bagasi dan dry cleaning serta layanan binatu. Fasilitas lain yang ditawarkan di akomodasi ini antara lain pusat bisnis dan ruang rapat. Akomodasi menyediakan tempat parkir gratis.

Sofyan Inn Altama berjarak 30 menit berkendara dari Pemandian Air Panas Cimoromoy dan 45 menit berkendara dari Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Akomodasi ini juga berada di salah satu kawasan paling favorit di Pandegelang! Tamu lebih senang di sini dibandingkan dengan di akomodasi lain di area yang sama. Akomodasi ini juga dinilai memiliki harga terbaik di Pandegelang! Tamu mendapatkan fasilitas lebih banyak untuk uang yang mereka keluarkan dibandingkan akomodasi lain di kota ini.

Pelaksanaan Program Training Pada Hotel Sofyan Inna Altama Syariah

Setelah kami melakukan wawancara terhadap pegawai selaku narasumber dari pada hotel Sofyan Inna Altama Syariah , tentang pelaksanaan program training yang di lakukan pada perusahaan tersebut. Kami mendapat informasi yaitu :

Training

Training yang diadakan di Sofyan Inna Altama Syariah untuk memberikan wawasan mengenai budaya kerja yang berlaku, memberikan pelatihan Hard skill (segala keterampilan sehingga staff dapat melakukan tugas pokoknya), Soft skill (keterampilan penunjang sehingga staff dapat melakukan tugasnya dengan benar konsisten, penuh motivasi & disiplin) dan Knowledge management (pengelolaan ilmu pengetahuan dengan tujuan meningkatkan competitive advantage Sofyan Inna Altama Syariah)

Tujuan Training

1. Agar karyawan memiliki segala keterampilan sehingga staff dapat melakukan tugas pokoknya.
2. Agar karyawan memiliki keterampilan penunjang sehingga staff dapat melakukan tugasnya dengan benar konsisten, penuh motivasi & disiplin.
3. Meningkatkan knowledge management yang dimiliki karyawan dengan tujuan meningkatkan competitive advantage Sofyan Inna Altama Syariah .
4. Agar karyawan bekerja/ditempatkan sesuai keahliannya.
5. Agar karyawan dapat cepat beradaptasi dengan budaya kerja yang berlaku di Sofyan Inna Altama Syariah.
6. agar karyawan mengetahui dan menjalankan peraturan yang berlaku.
7. untuk meningkatkan kepuasan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan.

Desain Program Training

1. Melakukan penilaian kebutuhan (analisis organisasi, analisis tugas, analisis individu)
2. Memastikan kesiapan karyawan mengikuti pelatihan (sikap, motivasi, keahlian dasar)
3. Menciptakan lingkungan belajar (tujuan pembelajaran, materi yang bermakna, praktek, umpan balik, komunitas belajar, modeling, program administrasi).
4. Melakukan transfer of training (manajemen diri, dukungan rekan sejawat dan manajer)
5. Membangun rencana evaluasi (membuat hasil pembelajaran, memilih rancangan evaluasi, analisis rencana cost-benefit)
6. Memilih metode pelatihan (tradisional atau e-learning)
7. Memonitor dan mengevaluasi program (melakukan evaluasi, membuat perubahan untuk meningkatkan program)

Peserta Training

Untuk peserta yang mengikuti training di Sofyan Inna Altama Syariah adalah semua karyawan baru yang telah dinyatakan lulus setelah melewati beberapa tahapan test masuk dan pegawai yang telah berkerja guna mengasah dan memperbaharui keterampilan yang dimiliki pegawai sehingga meningkatkan competitive advantage Sofyan Inna Altama Syariah

Trainer

Untuk Penyelenggaraan In House Training yang menjadi trainer adalah karyawan lama, supervisor, atau pemimpin masing-masing divisi.

Untuk penyelenggaraan out house training yang yang menjadi trainer adalah instruktur yang handal dibidangnya

Tempat Pelaksanaan Training

Untuk tempat pelaksanaan training tempat menyesuaikan untuk in house training dilakukan di Hotel Sofyan Inna Altama Syariah (di Jalan Raya Serang Pandeglang Banten Km3) dilakukan di masing-masing divisi. Sedangkan untuk out house training dilakukan di luar The Royale Krakatau Hotel dengan mengirim karyawan ke instansi ata lembaga pelatihan tertentu .

Metode Training

Terdapat beberapa metode yang berlaku saat training di Hotel Sofyan Inna Altama Syariah yaitu dengan metode on the job training dan metode vestibulue atau balai:

1. On The Job Training

On the job training adalah metode training dengan cara pegawai senior/supervisor memberikan contoh cara mengerjakan pekerjaan dan pegawai baru memperhatikanya. Metode ini sangat tepat untuk mengajarkan skill yang dapat dipelajari dalam beberapa hari atau beberapa minggu karena karyawan di Hotel Sofyan Inna Altama Syariah diharuskan cepat tanggap dan cekatan. Manfaat menjalankan metode ini karyawan baru dapat dengan jelas melihat cara kerja yang berlaku di Hotel Sofyan Inna Altama Syariah.

2. Vestibulue atau Balai

vestibulue atau balai adalah metode training dengan menyediakan balai dengan instruktur yang handal. Metode ini dipilih karena trinee/karyawan terhindar dari

kekacauan dan tekanan situasi kerja, sehingga mampu konsentrasi lebih baik dan lebih fokus. Waktu dan perhatian karyawan juga lebih memadai. Sayangnya metode ini diperuntukan hanya untuk pekerja lama.

Teknis Pelaksanaan

Untuk teknis pelaksanaan training karena keahlian yang diberikan harus sesuai kebutuhan maka, trainee/karyawan ditempatkan di divisi masing-masing kemudian diarahkan karyawan senior atau supervisor mengenai tugas dan kewajibannya selama menjadi karyawan Hotel Sofyan Inna Altama Syariah.

Dilaksanakan Selama

Training yang dijalani di the Hotel Sofyan Inna Altama Syariah dilakukan selama 1 bulan (inhouse) 3 hari (outhouse)

Waktu Pelaksanaan

Sistem training inhouse dilaksanakan sesuai dengan aturan yang diberlakukan oleh Hotel Sofyan Inna Altama Syariah, dimulai dari hari Senin-Jum'at dengan waktu kerja dari pukul 08.00 sampai dengan pukul 14.30 WIB. dan untuk outhouse sesuai jadwal yang telah ditetapkan.

Evaluasi Keberhasilan Training

Untuk menilai keberhasilan suatu training, perlu diadakan evaluasi yang sistematis yang tepat. Ini untuk menjadi bahan pertimbangan apakah kontrak kerja akan dilanjutkan atau dihentikan sesuai waktu yang telah ditentukan. Keberhasilan training dapat dilihat dari indikator keberhasilan training yang ditetapkan Hotel Sofyan Inna Altama Syariah..

Cara untuk menilai hasil pelatihan Hotel Sofyan Inna Altama Syariah., yaitu :

1. Kuesioner yang diberikan sebelum dan sesudah pelatihan untuk mengetahui peningkatan pengetahuan
2. Melakukan observasi terhadap peserta pelatihan pada saat mereka memberikan reaksi terhadap pelatihan yang diberikan

3. Mengukur perubahan dalam kinerja, melihat apakah ilmu yang didapat selama training diterapkan selama bekerja dan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Indikator Keberhasilan Training

1. Tingkat reaksi, yaitu meninjau reaksi peserta terhadap pelatihan yang telah berlangsung
2. Tingkat belajar, yaitu perubahan pada pengetahuan, keahlian dan sikap peserta setelah pelatihan
3. Tingkah laku dalam kerja, yaitu perubahan pada tingkah laku kerja para karyawan setelah di training
4. Tingkat organisasi, yaitu efek pelatihan terhadap performa Hotel Sofyan Inna Altama Syariah.

Penutup

Simpulan

Perusahaan pada umumnya melakukan kegiatan training atau pelatihan agar diperoleh pegawai yang berkualitas dalam skill, pengetahuan, dan sikap yang baik dalam berorganisasi. Hotel Sofyan Inna Altama Syariah. pun menerapkan training untuk mengikatkan softskill, hartskill dan knowledge management para karyawannya.

Menerapkan dua cara training yaitu in house dan out house. In house sendiri training yang dilakukan oleh karyawan baru dengan bimbingan supervisor pada satu bulan masa kerja dalam waktu kerja, sedangkan out house adalah training yang dilakukan 3 hari dengan bimbingan instruktur handal sesuai jadwal yang telah ditentukan. Dengan menerapkan metode on the job training dan Vestibulue atau Balai diharapkan transfer knowledge dapat berjalan dengan efektif.

Untuk menilai keberhasilan suatu training, perlu diadakan evaluasi yang sistematis yang tepat. Ini untuk menjadi bahan pertimbangan apakah kontrak kerja akan dilanjutkan atau dihentikan sesuai waktu yang telah ditentukan. Keberhasilan training dapat dilihat dari indikator keberhasilan training yang ditetapkan di . Hotel Sofyan Inna Altama Syariah.

Saran

Untuk meningkatkan competitive advantage perusahaan hendaknya Hotel Sofyan Inna Altama Syariah. lebih memperhatikan penerapan dan hasil yang diperoleh dari proses training itu sendiri. Karena metode vestibulue/ balai hanya diperuntukan untuk training pekerja lama diharapkan ketepannya metode ini dapat diterapkan juga dalam program training pegawai baru. Selain itu perusahaan diharapkan menerapkan metode lain dalam program trainingnya untuk melihat metode mana yang lebih efektif di terapkan pada Hotel Sofyan Inna Altama Syariah.

Referensi

- Blanchard P, Nick. (2007). *Effective training*. New Jersey: Pearson Education, Inc
- Dessler, Gary, 1997, *Human Resource Management, Seventh Edition*, Prentice Hall, Inc., New Jersey
- Hasibuan, Malayu S.P. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Handoko, T. H. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE, Yogyakarta.
- Kusumo. 2012 . *hotel planning and design* . Yogyakarta : Balai Pustaka
- Ninemeir, Jack D. 1990 . *Management of Food and Beverage Operation. USA : The educational Institute of American Hotel and Motel Association*
- Ostroff, C., 1992, "The Relationship Between Satisfaction Attitudes and Performance an Organization Level Analysis", **Journal of Applied Psychology**. Vol.77. No. 68. p. 933-97.
- Sulastiyono. 2011 . *manajemen usaha jasa sarana pariwisata dan akomodasi* Surabaya : Erlangga
- Soekidjo Notoatmodjo, 1991, *Pengembangan Sumberdaya Manusia*, Rineka Cipta, Jakarta