



Jurnal Hospitaliti

MODEL PENGEMBANGAN PAKET *TRAINING* BAGI KARYAWAN PENYEDIA JASA AKOMODASI DI KABUPATEN MOROWALI UTARA PROVINSI SULAWESI TENGAH

Bet El lagarensse, Sony Wijanarko, Dinda Angelina Natasha Maukeno
Sekolah Tinggi Ilmu Pariwisata Manado, Indonesia

ABSTRACT

Hotels are one of the main destinations for guests not only because of the management used but the service strategy for guests is very important, namely how to impress customers with the service provided by employees. The question for us is whether it is true that the level of customer comfort and satisfaction is determined by hotel class? That the higher the class of the hotel, the more satisfied customers are? The question above can be said to be correct and it can also be said to be wrong, because it can be said that one of the factors that plays the most role in customer satisfaction and comfort is the service they receive when using hotel facilities, so in this case it can be said that the completeness of hotel facilities and service support provided The goodwill of the employees will have a good impact on customer satisfaction and the image of the hotel itself in the eyes of customers. In North Morowali Regency itself there are several inns, hotels and motels which are still lacking in terms of service.

The creation of a Training Package Development Model is aimed at employees of accommodation service providers, so that employees can learn about hospitality that meets standards and is able to provide better service in the future. The research was carried out in October - November 2020, data collection methods were carried out by direct observation in the field (observation), interviews, documentation and literature study. Data analysis was carried out using qualitative methods. Namely determining the training package development model. Based on the results of the research conducted, it can be concluded that there is a need for training or training for service provider employees in North Morowali district because the average employee has never received training about hospitality, especially about how to provide services that meet standards, and there are still many things that employees do not yet understand and understand in hospitality.

ARTICLE INFO

Keywords:

Model
Paket
Training
Morowali

Abstrak

Hotel menjadi salah satu tujuan utama dari tamu bukanlah semata karena manajemen pengelolaan yang digunakan tetapi strategi pelayanan terhadap tamu sangatlah penting yaitu bagaimana membuat pelanggan terkesan dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Yang menjadi pertanyaan bagi kita benarkah bahwa tingkat kenyamanan dan kepuasan pelanggan ditentukan oleh kelas hotel? Bahwa semakin tinggi kelas hotel maka pelanggan semakin puas? Pertanyaan tersebut diatas bisa dikatakan benar dan bisa juga dikatakan keliru, karena dapat dikatakan salah satu faktor yang paling berperan terhadap kepuasan dan kenyamanan pelanggan adalah pelayanan yang mereka terima saat menggunakan fasilitas hotel, sehingga dalam hal ini dapat dikatakan bahwa kelengkapan fasilitas hotel dan dukungan pelayanan yang baik dari para karyawannya akan memberi dampak yang baik bagi kepuasan pelanggan dan citra hotel itu sendiri dimata pelanggan. Di Kabupaten Morowali Utara sendiri terdapat beberapa penginapan, hotel dan motel yang di mana dalam segi pelayanan masih kurang.

Pembuatan Model Pengembangan Paket Training di tujuakan bagi para karyawan penyedia jasa akomodasi, agar para karyawan dapat mendapatkan pelajaran mengenai perhotelan yang sesuai standar dan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kedepan. Penelitian dilaksanakan pada bulan Oktober - November 2020, metode pengumpulan data dilakukan dengan pengamatan langsung di lapangan (observation), wawancara (interview), dokumentasi dan studi pustaka (literature). Analisis data dilakukan dengan metode kualitatif. Yaitu menentukan model pengembangan paket training. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa perlu adanya training atau pelatihan bagi para karyawan penyedia jasa di kabupaten morowali utara di karenakan karyawan rata-rata belum pernah mendapatkan training tentang perhotelan terlebih khusus tentang cara memberikan pelayanan yang sesuai standar, dan masih banyak terdapat hal-hal yang belum karyawan pahami dan mengerti dalam perhotelan.

PENDAHULUAN

Pada hampir semua negara berkembang di dunia saat ini, sektor pariwisata telah berkembang pesat dan berubah menjadi produk unggulan dalam sektor pertumbuhan ekonomi dunia sebagai sumber devisa negara non migas yang merupakan salah satu ladang investasi yang memiliki prospek jangka panjang yang menjanjikan. Untuk kategori perdagangan internasional, pariwisata merupakan produk unggulan ke-4 sesudah produk Migas, *Chemicals* dan Produk Otomotif. Pariwisata dijadikan sebagai salah satu daya tarik untuk meningkatkan kunjungan orang ke suatu daerah tujuan wisata dengan berbagai macam tujuan, baik untuk berlibur, mengikuti pertemuan maupun berbisnis. Pariwisata sebagai penggerak pekonomian dengan biaya yang kecil tetapi keuntungan yang didapatkan sangatlah besar, sehingga pariwisata merupakan suatu kegiatan dinamis yang melibatkan banyak manusia serta menghidupkan berbagai bidang usaha. Begitu pula halnya dengan negara kita Indonesia, Pariwisata merupakan salah satu penyumbang devisa terbesar dalam perekonomian nasional saat ini sehingga pemerintah selalu memberi peluang besar bagi pelaku bisnis pariwisata untuk membantu memajukan industri pariwisata dengan jalan kemudahan perijinan bagi pembangunan berbagai akomodasi yang menunjang lancarnya kegiatan pariwisata di Indonesia.

Kegiatan pariwisata di Indonesia bukan hanya dilakukan oleh wisatawan mancanegara tetapi juga oleh wisatawan nusantara yang pada waktu tertentu mengunjungi berbagai daerah tujuan wisata di seluruh Indonesia, antara lain Pulau Bali, Jawa, Sumatera, Nusa Tenggara, Kalimantan, Sulawesi, Maluku dan Papua serta berbagai daerah lainnya dengan tujuan untuk berwisata menikmati keindahan alam, makanan khas daerah, budaya, cinderamata atau tujuan wisata lainnya seperti MICE, wisata belanja, perjalanan bisnis atau tujuan berobat atau pemulihan kesehatan.

Akomodasi terdiri dari berbagai bentuk, seperti hotel, motel, pondok, vila, wisma, asrama, kapal pesiar, flat, apartemen dan kondominium. Hotel merupakan salah satu bentuk akomodasi yang umumnya digunakan oleh wisatawan. Hotel menjadi salah satu tujuan utama dari tamu bukanlah semata karena manajemen pengelolaan yang digunakan tetapi strategi pelayanan terhadap tamu sangatlah penting yaitu bagaimana membuat pelanggan terkesan dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan.

Yang menjadi pertanyaan bagi kita benarkah bahwa tingkat kenyamanan dan kepuasan pelanggan ditentukan oleh kelas hotel? Bahwa semakin tinggi kelas hotel maka pelanggan semakin puas? Pertanyaan tersebut diatas bisa dikatakan benar dan bisa juga dikatakan keliru, karena dapat dikatakan salah satu faktor yang paling berperan terhadap kepuasan dan kenyamanan pelanggan

adalah pelayanan yang mereka terima saat menggunakan fasilitas hotel, sehingga dalam hal ini dapat dikatakan bahwa kelengkapan fasilitas hotel dan dukungan pelayanan yang baik dari para karyawannya akan memberi dampak yang baik bagi kepuasan pelanggan dan citra hotel itu sendiri dimata pelanggan.

Tamu adalah raja, ini merupakan ungkapan klasik yang merefleksikan bahwa layanan kepada pelanggan merupakan hal yang paling penting, seorang karyawan hotel harus menyadari bahwa dalam operasional sehari-hari, tindakan dan profesionalisme mereka adalah sepenuhnya untuk kepuasan pelanggan. Jika karyawan bekerja tetapi hanya untuk kepentingan dirinya sendiri akan menjadi salah sasaran. Ungkapan lain yang sama adalah *"Customer is the central of everything we do"* dimana pusat dari keterampilan dan pengetahuan yang kita miliki itu untuk pelayanan kita kepada pelanggan kita, dengan demikian maka rasa hormat, sopan santun, menjunjung tinggi hak-hak tamu dan menyadari akan arti penting tamu dengan memberikan layanan secara tulus dan cepat serta efisien harus selalu dapat diwujudkan.

Kabupaten Morowali Utara sendiri memiliki beberapa penginapan dan hotel kelas melati yang masih harus banyak perbaikan dan mengembangkan khususnya dalam segi pelayanan, karena tidak adanya pelatihan atau training bagi karyawan maka pelayanan yang di berikan belum maksimal dan belum sesuai dengan standar hotel yang ada. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti membuat model pengembangan paket training bagi karyawan penyedia jasa akomodasi, karena training untuk karyawan dapat membantu karyawan mengetahui dan belajar mengenai standar yang baik dan sesuai untuk memberikan pelayanan kepada tamu.

Pariwisata

Pariwisata merupakan aktivitas dan interaksi manusia dengan lingkungannya. Interaksi tersebut dilakukan melalui penghayatan, harapan-harapan dan keinginan-keinginan terhadap lingkungan tersebut sehingga dapat memberikan rasa kepuasan. Bila mencermati kegiatan pariwisata melalui pendekatan psikologis, maka pariwisata berkaitan dengan motivasi, kepribadian, nilai dan pengalaman yang memberikan bentuk dan pola interaksi wisatawan terhadap lingkungannya. Pengertian pariwisata secara etimologi pariwisata berasal dari dua kata yaitu "pari" yang berarti banyak atau berkeliling, sedangkan pengertian "wisata" berarti pergi. Didalam kamus besar Indonesia pariwisata adalah suatu kegiatan yang berhubungan dengan perjalanan rekreasi. Sedangkan pengertian secara umum pariwisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan seseorang untuk sementara waktu yang diselenggarakan dari satu tempat ke tempat yang lain dengan meninggalkan tempat semula. Menurut Sinaga (2010) Pariwisata ialah sebuah perjalanan yang terencana, yang dilakukan secara individual maupun kelompok dari satu tempat ke tempat lainnya dengan tujuan untuk mendapatkan suatu bentuk kepuasan dan kesenangan semata. Menurut Sugiyama, (2011) Pariwisata adalah rangkaian aktivitas, dan penyediaan layanan baik

untuk kebutuhan atraksi wisata, transportasi, akomodasi, dan layanan lain yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan perjalanan seseorang atau sekelompok orang. Perjalanan yang dilakukannya hanya untuk sementara waktu saja meninggalkan tempat tinggalnya dengan maksud beristirahat, berbisnis, atau untuk maksud lainnya.

Model

Menurut Suprijono (2011), model diartikan sebagai bentuk representasi akurat sebagai proses aktual yang memungkinkan seseorang atau sekelompok orang mencoba bertindak berdasarkan model itu. Menurut Sagala (2013), model dapat dipahami sebagai suatu tipe atau desain, deskripsi yang dipergunakan sebagai pedoman dalam kegiatan, dan desain sederhana dari suatu sistem kerja. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, model adalah pola (contoh, acuan, ragam, dsb) dari sesuatu yang akan dibuat atau dihasilkan. Model adalah sebuah proses di mana sebuah objek di tangkap oleh indra seseorang lalu masuk ke akal untuk di proses yang hasilnya adalah sebuah konsep atau ide dari suatu objek, benda, atau ide-ide dalam bentuk yang disederhanakan dari kondisi atau fenomena alam.

Pengembangan

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 Pengembangan adalah kegiatan ilmu pengetahuan dan teknologi yang bertujuan memanfaatkan kaidah dan teori ilmu pengetahuan yang telah terbukti kebenarannya untuk meningkatkan dan fungsi, manfaat, dan aplikasi ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada, atau menghasilkan teknologi baru. Menurut Wiryokusumo (2011:7), pada hakikatnya pengembangan adalah upaya pendidikan baik informal maupun non formal yang dilaksanakan secara sadar, berencana, terarah, teratur dan bertanggung jawab dalam rangka memperkenalkan, menumbuhkan, membimbing, mengembangkan suatu dasar kepribadian yang seimbang, utuh, selaras, pengetahuan, keterampilan sesuai dengan bakat, keinginan serta kemampuan-kemampuan sebagai bekal atas prakarsa sendiri untuk dan meningkatkan, mengembangkan diri ke arah tercapainya martabat, mutu dan kemampuan manusiawi yang optimal serta pribadi mandiri. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengembangan merupakan proses, cara, atau perbuatan mengembangkan. Menurut Tessmer dan Richey (dalam Alim Sumarno, 2012) pengembangan memusatkan perhatiannya tidak hanya pada analisis kebutuhan, tetapi juga isu-isu luas tentang analisis awal sampai akhir, seperti analisis kontekstual. Menurut Sells dan Richey (Alim Sumarno, 2012) Pengembangan juga berarti proses menterjemahkan atau menjabarkan spesifikasi rancangan kedalam bentuk fitur fisik. Dari beberapa pendapat di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pengembangan merupakan suatu usaha yang dilakukan secara sadar, terencana, terarah untuk membuat atau memperbaiki, sehingga menjadi produk yang semakin bermanfaat untuk meningkatkan kualitas sebagai upaya untuk menciptakan mutu yang lebih baik.

Paket Training

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) paket adalah barang yang di kirimkan dalam sebuah bungkus lalu di kirimkan melalui pos atau perusahaan ekspedisi, atau sejumlah barang, buku dan sebagainya yang di bungkus menjadi satu yang dikirimkan atau di jual secara keseluruhan sebagai satu satuan.

Menurut Agusta dan Susanto (2013:1), pelatihan atau training adalah proses mengajarkan karyawan baru atau yang ada sekarang, keterampilan dasar yang mereka butuhkan untuk menjalankan pekerjaan mereka. Menurut Diab dan Ajlouni, (2015) pelatihan adalah kegiatan penting untuk manajemen sumber daya manusia di setiap organisasi, pelatihan bisa didefinisikan sebagai proses di mana perubahan perilaku, pengetahuan dan motivasi karyawan dapat dicapai dalam rangka meningkatkan kompatibilitas antara karakteristik dan kemampuan karyawan dan persyaratan pekerjaan. Menurut Kaswan (2011: 2) mendefinisikan pelatihan adalah proses meningkatkan pengetahuan, dan ketrampilan karyawan. Pelatihan meliputi pengubahan sikap sehingga karyawan dapat melakukan pekerjaannya lebih efektif.

Menurut Triasmoko dan Mukzam, (2014) pelatihan adalah suatu proses kegiatan untuk mengajarkan pada karyawan seperti ketrampilan, sikap, disiplin dan memberikan ketrampilan sesuai bidang pekerjaan yang akan dilakukan karyawan tersebut. Menurut Imran (2013) pelatihan adalah suatu keharusan di tempat kerja. Tanpa itu, karyawan tidak memiliki pemahaman yang kuat tentang tanggungjawab atau tugas mereka. Pelatihan karyawan mengacu pada program yang menyediakan pekerja dengan informasi dan ketrampilan baru dalam perusahaan yang bertujuan mendapatkan keunggulan kompetitif menyadari pentingnya pelatihan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa paket training adalah barang atau jasa yang di bungkus atau di kemas sedemikian baik untuk diberikan kepada karyawan sebagai upaya yang sistematis untuk meningkatkan pengetahuan, ketrampilan, dan perilaku serta berkontribusi terhadap peningkatan kinerja dengan itu dapat mewujudkan tujuan yang ingin dicapai suatu perusahaan atau organisasi dalam pemenuhan standar SDM yang diinginkan.

METODE

Tempat penelitian dilakukan di beberapa hotel atau tempat akomodasi yang ada di desa Beteleme dan Kolonodale yang berada di Kabupaten Morowali Utara, yaitu hotel Anugerah Beteleme, Hotel Golden Beteleme, Hotel Jawa Timur Beteleme, Hotel Kuda Laut Kolonodale, Motel Wisata Jompi Kolonodale. Waktu penelitian di lakukan pada tanggal 27 Oktober 2020 sampai 19 Desember 2020. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan observasi, wawancara, dan studi pustaka. Teknik analisis data dengan editing dan interpretasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang disajikan pada bagian ini berupa data hasil observasi dan data hasil wawancara dengan beberapa owner hotel , pegawai pusat statistik Kabupaten Morowali Utara, beberapa tamu yang menginap di ke lima hotel dan karyawan hotel.

Data Hasil Observasi

Berdasarkan hasil observasi (pengamatan langsung) di lapangan peneliti menemukan beberapa permasalahan dan kendala yang terjadi di lima hotel di atas karena tidak adanya training atau pelatihan, permasalahan atau kendala tersebut yaitu, kurangnya pengetahuan mengenai pelayanan hotel, tidak adanya karyawan saat tamu tiba di lobby hotel, kebersihan hotel yang masih kurang, kurang ramahnya karyawan terhadap tamu, karyawan berpenampilan kurang rapih dan baik.

1. Kurangnya pengetahuan mengenai pelayanan hotel. Pada saat peneliti melakukan observasi atau pengamatan langsung di hotel tempat penelitian, peneliti melihat masih banyaknya kekurangan karyawan dalam melayani tamu, dan masih ada karyawan yang harus di tunjukan dulu pekerjaannya baru bisa untuk di kerjakan. Dan dari sebagian besar karyawan mengatakan bahwa mereka kurang memahami apa yang harus di lakukan.
2. Tidak adanya karyawan saat tamu tiba di lobi hotel. Pada saat peneliti melakukan observasi atau pengamatan langsung ke hotel peneliti mendapatkan meja receptionis yang kosong atau di daerah lobby tidak ada karyawan hotel. Dan peneliti juga melihat ada tamu yang check-in atau check-out harus mencari-cari atau menunggu karyawan hotel untuk datang ke tamu.
3. Kebersihan hotel yang masih kurang, pada saat peneliti melakukan observasi atau pengamatan langsung di hotel tempat penelitian, peneliti menemukan masih kurangnya kebersihan yang ada di hotel.
4. Kurang ramahnya karyawan terhadap tamu, pada saat peneliti melakukan observasi atau pengamatan langsung di hotel tempat penelitian, peneliti melihat jarang adanya salam atau sapaan yang di berikan karyawan ke tamu pada saat berpasan, kurang adanya inisiatif karyawan untuk membantu membawa barang tamu pada saat check-in atau check-out.
5. Karyawan berpenampilan kurang rapih dan baik, pada saat peneliti melakukan observasi atau pengamatan langsung di hotel tempat penelitian peneliti melihat karyawan wanita menggunakan celana di atas lutut dan baju tali satu, karyawan yang rambutnya berantakan.

Data Hasil Wawancara

Berdasarkan data hasil wawancara dengan narasumber di mana peneliti melakukan Tanya jawab kepada narasumber yaitu ke lima owner hotel, pegawai badan pusat statistik Kabupaten Morowali Utara, karyawan hotel, dan beberapa tamu hotel. Semua hasil

wawancara di uraikan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

Wawancara dengan ke lima owner hotel Standar Pelayanan Hotel

Hasil wawancara dengan ke lima owner hotel (Owner Hotel Anugerah, 27 Oktober 2020), (Hotel Golden, 29 Oktober 2020), (Hotel Jawa Timur, 30 Oktober 2020), (Motel Jompi Wisata, 05 November 2020), (Hotel Kuda Laut, 04 November 2020) tentang standar pelayanan yang ada di hotel yang ada di Kabupaten Morowali Utara, di dapatkan informasi sebagai berikut:

Menurut saya untuk standar pelayanan di hotel ini sudah cukup baik, tapi memang untuk cara pelayanan di hotel yang ada di daerah sini rata-rata seperti ini (Tn. aryo Owner Hotel Anugerah). Menurut saya standar pelayanan hotel ini sudah cukup standar untuk di daerah sini, maupun terkadang masih harus ada terjadi kesalahan yang harus di perbaiki (Ibu Christiana Owner Hotel Golden). Menurut saya pelayanan hotel yang di berikan ke tamu sudah sesuai dengan cara pelayanan yang ada di Kabupaten Morowali Utara (Ibu Erni Owner Hotel Jawa Timur). Menurut saya untuk standar pelayanan hotel ini sudah standar karena untuk daerah Kolonodale sendiri rata-rata hotel memberikan pelayanan yang hamper sama (Ibu Yulia Owner Hotel Kuda Laut). Menurut saya untuk pelayanan yang di berikan sudah sesuai dengan standar yang ada, karena sebenarnya untuk daerah sini masih banyak hotel yang seharusnya belum bisa di namakan hotel karena masih kurangnya fasilitas yang ada, sampai itu ini dinamakan motel bukan hotel karena masih kurangnya fasilitas dan pelayanan yang ada (Ibu Hj. Zamziah Owner Motel Jompi Wisata).

Dari hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa untuk standar pelayanan hotel masih membutuhkan perbaikan dan pengembangan kedepannya karena rata-rata hotel untuk daerah Kabupaten Morowali Utara belum mengetahui bagaimana standar hotel yang sebenarnya.

Cara pelayanan yang baik dan standar

Hasil wawancara dengan kelima owner hotel (Hotel Anugerah, 27 Oktober 2020), (Hotel Golden, 29 Oktober 2020), (Hotel Jawa Timur, 30 Oktober 2020), (Hotel Kuda Laut, 04 November 2020), (Motel Jompi Wisata, 05 November 2020) tentang pengetahuan karyawan dalam cara memberikan pelayanan yang baik dan standar kepada tamu, di dapatkan informasi sebagai berikut:

Menurut saya karyawan saya sudah lumayan baik dalam memberikan pelayanan yang baik kepada tamu maupun terkadang masih ada kesalahan yang dibuat karena masih kurangnya pengetahuan yang dimiliki (Tn Aryo Owner Hotel Anugerah). Menurut saya karyawan saya belum terlalu bisa memberikan pelayanan yang baik karena tidak

tahu bagaimana cara memberikan pelayanan yang standar karena biasaya ada karyawan yang masih kurang ramah terhadap tamu dan masih kurang mampu menghadapi tamu karena itu biasanya saya harus tetap mendampingi karyawan saya (Ibu Christiana Owner Hotel Golden). Menurut saya karyawan hotel ini masih kurang memberikan pelayanan yang standar karena terkadang ada karyawan yang kurang memperhatikan penampilannya di depan tamu dan terkadang masih kurang cepat merespon permintaan tamu (Ibu Erni Owner Hotel Jawa Timur). Menurut saya untuk pelayanan yang di berikan sudah cukup baik walaupun masih memiliki banyak kekurangan karena masih kurangnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki karyawan di sini (Ibu Yulia Owner Hotel Kuda Laut). Menurut saya karyawan saya sudah memberikan pelayanan yang baik maupun masih ada kesalahan yang dilakukan karyawan karena masih belum tahu apa yang harus di lakukan, karena mereka masih kurang pengetahuan tentang pelayanan (Ibu Hj Zamziah Owner Motel Jompi Wisata).

Dari hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa karyawan hotel di Kabupaten Morowali Utara masih kurang memiliki pengetahuan yang banyak tentang cara pelayanan yang baik dan standar yang akan di berikan kepada tamu, dan masih kurang dalam cara berpenampilan dan cara berama tama terhadap tamu.

Training atau Pelatihan

Hasil wawancara dengan kelima owner hotel (Hotel Anugerah, 27 Oktober 2020), (Hotel Golden, 29 Oktober 2020), (Hotel Jawa Timur, 30 Oktober 2020), (Hotel Kuda Laut, 04 November 2020), (Motel Jompi Wisata, 05 November 2020)) tentang apakah karyawan pernah mengikuti training atau pelatihan, di dapatkan informasi sebagai berikut:

Belum pernah ada pelatihan (Tn. Aryo Owner Hotel Anugerah). Sudah pernah ada tapi itu sudah lama sekali sekitar tiga tahun yang lalu dan pada saat pelatihan itu saya sendiri yang ikut tapi sekarang sudah lupa apa semua yang di ajarkan karena sudah lama (Ibu Christiana Owner Hotel Golden). Belum pernah ada, saya biasanya belajar dari internet terus saya ajarkan ke karyawan saya (Ibu Erni Owner Hotel Jawa Timur). Belum pernah ada pelatihan untuk karyawan saya (Ibu Yulia Owner Hotel Kuda Laut). Sudah pernah ada pelatihan sekali tapi itu sudah lama yang di ajarkan cara atar tempat tidur, cara menerima tamu cuma itu yang saya ingat yang di ajarkan, pengajarnya lalu itu seorang bapak yang berasal dari Gorontalo tapi sudah luma namanya, pelatihan lalu yang adakan pemerintah (Ibu Hj. Zamziah Owner Motel Jompi Wisata).

Dari hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa ada hotel yang sudah pernah mengikuti training yang pesertanya adalah owner hotel itu sendiri dan sebagian hotel masih belum pernah mengikuti training. Dari tiga pertanyaan yang di berikan peneliti kepada kelima owner hotel sebagai narasumber maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa di daerah Kabupaten Morowali Utara perlu adanya training atau pelatihan bagi para karyawan jasa akomodasi di karenakan masih kurangnya pengetahuan mengenai hotel dan cara pelayanan yang akan di berikan kepada tamu.

Wawancara dengan karyawan Hotel

Cara memberikan pelayanan yang baik terhadap tamu

Hasil wawancara dengan lima karyawan yang ada di kelima hotel tentang pengetahuan cara memberikan pelayanan yang baik terhadap tamu, didapatkan informasi sebagai berikut:

Cara saya melayani tamu dengan bersikap sopan dan ramah kalau ditanya pengetahuan saya bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik yah cuma seperti itu bersikap sopan dan ramah (Nona Lidia Karyawan Hotel Anugerah). Saya masih kurang pengetahuan karena baru beberapa bulan kerja di sini, kalau cara saya melayani tamu biasanya saya bersikap ramah dan selalu sopan (Nona Fei Karyawan Hotel Golden). Biasanya selalu bersikap sopan kalau di tanya pengetahuan tentang hotel masih kurang (Ibu Rini Karyawan Hotel Jawa Timur). Saya biasanya selalu tersenyum sopan dan ramah dalam melayani tamu kalau pengetahuan saya tentang hotel masih kurang, tapi kalau untuk pelayanan saya menggunakan pengalaman saya selama bekerja di travel bagaimana cara bersikap terhadap tamu (Ibu Riana Karyawan Hotel Kuda Laut). Saya biasanya bersikap sopan dan murah senyum kalau untuk pengetahuan saya rasa saya itu masih kurang tentang cara memberikan pelayanan karena biasanya kalau ada tamu yang kurang puas tentang hotel saya kurang berani untuk hadapi dan biasanya saya akan panggil atasan saya (Bpk. Imbran Karyawan Motel Jompi Wisata)

Dari hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa karyawan masih kurang pengetahuan tentang bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik kepada tamu dan masih belum tahu cara menghadapi complaint tamu.

Pernah mengikuti training atau pelatihan? Dan jika ada training atau pelatihan apakah mau mengikuti.

Hasil wawancara dengan lima karyawan yang ada di kelima hotel tentang apakah karyawan pernah mengikuti training atau pelatihan dan jika ada training apakah akan mengikuti, didapatkan informasi sebagai berikut:

Belum pernah, kalau ada saya sangat senang untuk ikut (Nona Lidia Karyawan Hotel Anugerah). Belum, jika ada pasti saya ikut yang penting dapat

izin dari hotel (Nona Fei Karyawan Hotel Golden). Belum, pasti ikut jika akan di lakukan pelatihan karena dapat menambah pengetahuan (Ibu Rini Karyawan Hotel Jawa Timur). Belum pernah, kalau ada pasti ikut karena memang dari dulu selalu ingin ikut pelatihan tentang hotel cuma belum pernah ada (Ibu Riana Karyawan Hotel Kuda Laut). Belum pernah, kalau ada pelatihan saya akan ikut (Bpk. Imbran Karyawan Motel Jompi Wisata).

Dari hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa karyawan belum pernah mengikuti traininh atau pelatihan apapun tentang hotel dan jika ada training rata-rata karyawan mau mengikuti training tersebut.

Training atau pelatihan seperti apa yang ingin di ajarkan jika nanti akan di adakan training.

Hasil wawancara dengan lima karyawan yang ada di kelima hotel tentang training atau pelatihan seperti apa yang ingin di ajarkan, didapatkan informasi sebagai berikut:

pelatihan yang saya inginkan adalah, pelatihan tentang cara merapihkan tempat tidur seperti di hotel yang biasanya saya liat di internet, cara menerima tamu yang baik dan cara memberikan pelayanan yang baik (Nona Lidia Karyawan Hotel Anugerah). Yang ingin saya pelajari seperti bagaimana cara memberikan pelayanan yang sesuai dengan hotel besar terapkan, cara beramah tamah yang baik kepada tamu pengetahuan (Ibu Rini Karyawan Hotel Jawa Timur). Pelatihan yang saya ingin pelajari yaitu bagaimana cara menerima tamu, bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik dan benar sesuai standar hotel dan bagaimana cara merapikan kamar yang sesuai standar hotel (Nona Fei Karyawan Hotel Golden). Yang ingin saya pelajari tentang bagaimana cara berpenampilan yang baik, bagaimana membersihkan dan mengatur kamar, bagaimana cara memberikan pelayanan yang memuaskan bagi tamu agar hotel bisa berkesan di hati tamu (Ibu Riana Karyawan Hotel Kuda Laut). Jika ada pelatihan yang saya ingin di ajarkan adalah, bagaimana cara melayani tamu yang baik, cara bersikap terhadap tamu, berbagi istilah yang ada di perhotelan karena di internet saya baca banyak istilah yang di pakai tapi kami di sini tidak tahu dan bagaimana cara mengatur kamar dan tempat tidur agar sesuai dengan hotel yang sebenarnya (Bpk. Imbran Karyawan Motel Jompi Wisata).

Dari hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa karyawan memerlukan training dan rata-rata ingin mempelajari bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik yang sesuai standar hotel, cara making bed, cara berpenampilan yang di hadapan tamu.

Wawancara dengan tamu hotel

Menurut anda apakah pelayanan yang anda dapatkan sudah baik

Hasil wawancara dengan tamu dari kelima hotel tentang pelayanan yang didapatkan apakah sudah baik, didapatkan informasi sebagai berikut:

Pelayanan yang saya dapatkan cukup baik tetapi masih banyak kesalahan yang dilakukan karyawan motel contohnya pada saat mengetuk pintu terdengar kasar dan sembarang beda seperti hotel di kota lain tempat saya menginap, dan karyawan juga kurang menyapa saat melewati tamu (Ibu Dewi Tamu Motel Jompi Wisata). Saya pikir hotel ini masih kurang dalam memberikan pelayanan di karenakan lambatnya respon karyawan pada saat pertama kali saya akan menginap di hotel ini tidak ada karyawan yang menyambut pada saat tiba di lobby sehingga saya tidak tahu di mana tempat untuk melakukan check-in padahal saya sudah mengucapkan salam berulang kali dan masih ada beberapa bagian hotel yang kurang bersih (Ibu Tia Tamu Hotel Jawa Timur). Pelayanan yang saya dapatkan menurut saya masih kurang karena pada saat saya melakukan check-in tidak ada karyawan di lobby dan saya harus menunggu beberapa saat baru ada karyawan, dan seperti tadi pada saat saya mau check-out juga tidak ada karyawan yang berada di meja receptionis atau di area lobby hotel dan saya sebagai tamu harus mencari dan menunggu hingga ada karyawan yang datang, dan selama saya menginap saya rasa karyawannya masih lambat dalam merespon permintaan (Ibu Lisna Tamu Hotel Kuda Laut). Saya rasa kalau untuk kamar sudah baik tetapi dari segi pelayanan masih kurang contohnya kurang ramahnya karyawan dalam bertegur sapa, dan saya rasa karyawan sangat kurang dalam menawarkan bantuan masih bersikap cuek (Bpk. Muhamad Tamu Hotel Golden). Menurut saya pelayanan yang saya dapatkan sudah cukup baik karena saya juga sudah sering menginap di sini tetapi terkadang karyawan lambat respon permintaan tamu (Bpk. Fernandes Tamu Hotel Anugerah).

Dari hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa pelayanan yang di dapatkan masih kurang baik dan belum sesuai standar hotel dan karyawan sudah meninggalkan kesan yang kurang baik kepada tamu dengan tidak berada di meja *receptionist* pada saat tamu check-in atau check-out dan karyawan juga masih kurang ramah dan jarang menawarkan bantuan kepada tamu.

Menurut anda apa yang dapat di ubah kedepannya untuk pelayanan hotel ini agar lebih baik

Hasil wawancara dengan tamu dari kelima hotel tentang apa yang dapat di ubah agar kedepannya pelayanan hotel menjadi lebih baik, didapatkan informasi sebagai berikut:

Menurut saya kedepannya agar karyawan lebih memperhatikan tamu dan cepat respon jika melihat

ada tamu yang datang ke hotel, dan kebersihan hotel agar lebih di perhatikan (Ibu Tia Tamu Hotel Jawa Timur). Menurut saya agar karyawan lebih di ajarkan bagaimana cara lebih ramah murah senyum dan cepat dalam menawarkan bantuan karena biasanya yang lebih sering memperhatikan tamu adalah pemilik hotel ini dan lebih sering menawarkan bantuan dari pada karyawannya (Bpk. Muhamad Tamu Hotel Golden). Yang perlu diubah kedepannya yaitu bagaimana cara karyawan memberikan pelayanan yang baik dan bagus mulai dari segi kerapian, penampilan karena saya melihat karyawan yang ada kurang rapih dalam melayani tamu dan bagaimana cara beramah tamah di hadapan tamu (Ibu Dewi Tamu Motel Jompi Wisata). Menurut saya agar kedepannya karyawan lebih memperhatikan tamu yang datang usahakan selalu ada di meja receptionis agar memudahkan tamu dalam meminta bantuan dan lebih bisa bertegur sapa dengan tamu (Ibu Lisna Tamu Hotel Kuda Laut).

Dari hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa tamu hotel menginginkan adanya perubahan dalam segi pelayanan terhadap tamu, agar kedepannya karyawan lebih dapat memberikan pelayanan yang standar sehingga tamu tersebut senang untuk menginap di hotel tersebut dan tetap selalu menginap di hotel tersebut jika datang berkunjung ke Kabupaten Morowali Utara lagi.

Wawancara dengan pegawai badan pusat statistik Kabupaten Morowali Utara

Dalam wawancara peneliti dengan pegawai badan pusat statistik kabupaten morowali utara peneliti mendapatkan informasi tentang sejarah terbentuknya kabupaten morowali utara, letak geografis, pemerintahan, kependudukan, ketenagakerjaan, pendidikan, pembangunan manusia, hotel dan pariwisata, transportasi dan komunikasi. Dengan uraian sebagai berikut

Sejarah singkat kabupaten morowali utara

Sejarah perjuangan melahirkan Kabupaten Morowali tumbuh sejak lama dengan dicetuskan melalui kemauan politik resolusi DPRD/GR Propinsi Sulawesi Tengah No.1/DPRD/1966, yang isinya meminta kepada pemerintah pusat agar Propinsi Sulawesi Tengah dimekarkan menjadi 11 (sebelas) Daerah Otonom Tingkat II, salah satunya adalah Kabupaten Morowali yang saat itu disebut wilayah Kerajaan Mori dan Kerajaan Bungku. Kabupaten Morowali Utara merupakan wilayah yang didiami oleh mayoritas Suku Mori yang tergolong kelompok majemuk dan multikultur. Menurut Albert C. Kruyt ("het Lanschap Mori") mengklasifikasi penduduk Kerajaan Mori terdiri dari penduduk pribumi, yaitu mereka yang telah lama menetap dan menjadi warga Kerajaan Mori yang terbagi lagi dalam 3 (tiga) golongan yaitu orang Mori asli, penduduk bukan orang Mori, dan penduduk asli bukan orang Mori (suku-suku lain) yang mendiami wilayah kerajaan dan penduduk suku-suku yang

berasal dari daerah lain dan sejak berabad-abad melakukan eksodus dan menetap di wilayah Kerajaan Mori. Dengan berakhirnya perang dunia ke II, Pemerintah Hindia Belanda melakukan penataan dengan menjadikan wilayah Kerajaan Mori dan Bungku sebagai bagian dari wilayah pemerintahan langsung (Government gebied) dan digabungkan pada wilayah pemerintahan Sulawesi dan daerah bawahannya (Government van Celebes en Onderhoorigheden) yang pusat pemerintahannya di Makassar. Selanjutnya bekas Kerajaan Mori dan Bungku sebagai daerah swapraja yang masing-masing berkedudukan di Kolonodale dan Bungku. Daerah Swapraja Mori dibagi 4 (empat) distrik yaitu Distrik Ngusumbatu, Distrik Sampalowo, Distrik Kangua dan Distrik Soyo yang kepala pemerintahannya disebut kepala distrik. Pada tahun 1938 Pemerintah Hindia Belanda melakukan reorganisasi struktur pemerintah dan menghasilkan keputusan pada tahun 1942 bahwa wilayah Swapraja Mori dijadikan 3 (tiga) distrik yaitu Distrik Tomata berpusat di Tomata, Distrik Ngusumbatu berpusat di Tinompo, dan Distrik Petasia berpusat di Kolonodale. Seluruh wilayah permukiman penduduk Suku Mori, wilayah Kecamatan Bungku Utara, dan Kecamatan Mamasalato yang menyatakan aspirasi dan pernyataan sikap sebagai yang dahulu sebagai eks daerah Swapraja Bungku kini berada dalam wilayah pemerintahan Kabupaten Morowali Utara.

Geografis

Letak astronomisnya antara 01°31'12" dan 03°46'48" Lintang Selatan dan antara 121°02'24" dan 123°15'36" Bujur Timur. Luas wilayah Morowali Utara sebesar 16,18 persen dari total luas daratan Sulawesi Tengah. Dilihat dari posisi di permukaan bumi, wilayah Kabupaten Morowali Utara terletak pada pesisir pantai di perairan Teluk Tolo, serta kawasan lainnya terletak di kawasan dataran, lembah dan lereng pegunungan. Kabupaten Morowali Utara terdiri dari 10 kecamatan yang terdiri dari 3 kelurahan dan 122 desa. Sebagian besar desa/kelurahan di Kabupaten Morowali Utara merupakan desa/kelurahan bukan pesisir pantai yang jumlahnya mencapai 97 desa/kelurahan dan desa/kelurahan pesisir pantai sebanyak 28 desa/kelurahan. Topografi desa/kelurahan bukan pesisir pantai terdiri dari di lembah 14 desa, di lereng 28 desa dan di dataran 55 desa.

Pemerintahan

Kabupaten Morowali Utara yang kala itu masih bergabung dengan Kabupaten Morowali mengalami pemindahan ibukota kabupaten yang awal mulanya di Kolonodale, sejak 2 mei 2006 resmi pindah di Bungku. Pada tahun 2013 Kabupaten Morowali resmi mekar menjadi Kabupaten Morowali dan Kabupaten Morowali

Utara, dimana Kabupaten Morowali tetap beribukota di Bungku, sedangkan Morowali Utara beribukota di Kolonodale. Setelah pemekaran, jumlah kecamatan di Kabupaten Morowali Utara menjadi 10 kecamatan dan 125 desa/kelurahan yang terdiri dari 3 kelurahan dan 122 desa.

Kependudukan

Persebaran penduduk Kabupaten Morowali dan Morowali Utara masih didominasi oleh beberapa daerah konsentrasi penduduk. Hal menarik yang dapat diamati pada distribusi persebaran penduduk adalah adanya konsentrasi penduduk hanya pada beberapa wilayah kecamatan saja, hal ini menandakan faktor-faktor penarik seperti lapangan usaha, fasilitas infrastruktur yang merupakan salah satu faktor belum merata antar wilayah disamping juga ada faktor-faktor pendorong yang juga mempengaruhi pola persebaran penduduk. Jumlah penduduk Morowali dan Morowali Utara dari hasil sensus penduduk 2000 mencapai 166.848 jiwa. Angka ini terus meningkat dan pada tahun 2010 mencapai 206.322 jiwa, sedangkan tahun 2010 jumlah penduduk Kabupaten Morowali Utara sebesar 104.094 jiwa dan tahun 2017 menjadi 122.985 jiwa. Tingkat pertumbuhan Morowali Utara dari tahun 2010 sampai 2017 adalah 18,15 persen. Dengan luas wilayah sekitar 10.004,28 km², setiap km² hanya ditempati penduduk sebanyak 12 orang pada tahun 2017. Secara umum jumlah penduduk laki-laki lebih banyak dibandingkan jumlah penduduk perempuan. Hal ini dapat ditunjukkan oleh sex ratio yang nilainya lebih besar dari 100. Pada tahun 2017, untuk setiap 100 penduduk perempuan terdapat 109 penduduk laki-laki.

Ketenagakerjaan

Dari total penduduk usia kerja (15 tahun ke atas), lebih dari dua pertiga penduduk Morowali Utara termasuk dalam angkatan kerja. Partisipasi angkatan kerja 2017 mencapai 75,30 persen dari sebelumnya 65,16 persen pada tahun 2015. Pasar tenaga kerja di Morowali Utara juga ditandai dengan tingginya angka kesempatan kerja. Hal ini dapat dilihat pada tingginya persentase penduduk usia kerja yang bekerja dimana jumlahnya mencapai lebih dari 90 persen pada tahun 2017 yaitu sebesar (98,00%). Tingkat pengangguran terlihat menurun pada tahun 2017. Pada tahun 2015 tingkat pengangguran terbuka tercatat sebesar 5,43 persen. Angka ini menurun menjadi 2,00 persen pada tahun 2017. Berdasarkan perbandingan menurut tiga sektor utama, pilihan bekerja di sektor pertanian (A) masih mendominasi pasar kerja di Morowali Utara dengan persentase sebesar 48,34 persen pada tahun 2017, yang diikuti dengan sektor jasa (S) dengan persentase

sebesar 35,08 persen. Sementara pekerja disektor manufaktur (M) sebanyak 16,58 persen.

Pembangunan Manusia

Kemajuan pembangunan manusia secara umum dapat ditunjukkan dengan melihat perkembangan Indeks Pembangunan Manusia (IPM) yang mencerminkan capaian kemajuan di bidang pendidikan, kesehatan dan ekonomi. Dengan melihat perkembangan angka IPM tiap tahun, tampaknya kemajuan yang dicapai Kabupaten Morowali Utara dalam pembangunan manusia tidak terlalu signifikan. Angka IPM Morowali Utara mengalami peningkatan dari 66,57 pada tahun 2016 menjadi 67,35 pada tahun 2017. Angka kemiskinan di Kabupaten Morowali Utara juga masih tergolong tinggi jika dibandingkan dengan tingkat kemiskinan nasional. Persentase penduduk miskin yang mencapai 16,07 persen pada tahun 2016, turun menjadi 15,73 persen pada 2017. Secara absolut, penduduk miskin pada tahun 2017 tercatat 19.250 jiwa, atau naik dibandingkan penduduk miskin tahun 2016 yang tercatat sebanyak 19 220 jiwa.

Hotel dan Pariwisata

Pada tahun 2015 terdapat 24 usaha akomodasi di Morowali Utara dengan 231 kamar dan 387 tempat tidur. Dari seluruh usaha akomodasi tersebut, sebanyak 6 akomodasi berada di pusat kota dan sisanya 18 akomodasi terletak di daerah perumahan. Berdasarkan statistik kunjungan tamu akomodasi/hotel, jumlah pengunjung akomodasi meningkat tiap tahunnya secara signifikan, diimbangi dengan peningkatan jumlah akomodasi/hotel. Pada tahun 2015 tercatat sebanyak 15.597 jumlah tamu yang menginap, Jumlah ini meningkat dari tahun sebelumnya, yaitu sebanyak 12.581 pengunjung. Peningkatan terjadi pada rata-rata tarif akomodasi tiap tahunnya. Kedepannya diperkirakan akan bertambah jumlah akomodasi sehubungan dengan semakin meningkatnya jumlah tamu yang menginap, baik wisatawan maupun investor yang tertarik dengan keindahan maupun kekayaan alam Bumi Morowali Utara.

Transportasi dan Komunikasi

Jalan sebagai sarana penunjang transportasi memiliki peran penting khususnya untuk transportasi darat. Untuk mendukung transportasi darat, pemerintah daerah telah membangun jalan sepanjang 1.331,53 km, diantaranya 938,76 km jalan kabupaten, 225,88 km jalan provinsi dan 166,89 km jalan nasional. Kondisi jalan yang tergolong baik dan sedang di Kabupaten Morowali Utara terbentang sepanjang 305,58 km. Sedangkan untuk kondisi jalan rusak dan rusak berat masing-masing tercatat 847,37 km dan 178,58 km.

Dari hasil wawancara dan data yang diperoleh peneliti maka dapat disimpulkan bahwa tiap tahunnya ada jumlah peningkatan pengunjung atau tamu hotel, peningkatan pembangunan manusia, peningkatan tenaga kerja, perbaikan akses transportasi melalui pembuatan jalan rusak.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, peneliti membuat model pengembangan paket training bagi karyawan penyedia jasa akomodasi di kabupaten morowali utara, dengan membuat paket training atau pelatihan bagi para karyawan penyedia jasa akomodasi yang ada di kabupaten morowali utara, dalam paket training ini ada berbagai hal yang akan diajarkan bagi karyawan sesuai dengan apa yang belum mereka diajarkan atau dilatih selama menjadi karyawan, hal-hal yang akan termaksud dalam paket training sebagai berikut: cara menjadi seorang front desk agent, cara making bad, cara memberikan pelayanan prima yang di dalamnya akan diajarkan tentang, attitude (sikap), knowledge (pengetahuan) skill (ketrampilann), hygiene dan sanitasi, kesehatan keselamatan kerja (K3) dan pengetahuan tentang perhotelan secara umum mulai dari berbagai department hingga istilah-istilah yang ada dalam dunia hotel. Paket training yang akan peneliti buat bagi karyawan penyedia jasa akomodasi adalah sebagai berikut:

Front desk Agent

Di hotel, seorang Front Desk Agent (FDA) adalah sebutan untuk karyawan yang mempunyai tanggung jawab atas penerimaan pemesanan kamar, melakukan proses *check in* (kedatangan) & *check out* (keberangkatan) dan merupakan posisi yang sangat krusial di hotel. Seorang FDA dituntut mampu bekerja *Multitasking* dan memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik, beberapa hotel juga sering menyebut sebagai *Guest Service Agent (GSA)* atau *Receptionist*. Front Desk Agent akan menjadi “*First Impression*” dari hotel tempat mereka bekerja dan sekaligus juga menjadi “*The Last Impression*” pada saat tamu akan meninggalkan hotel. Front Desk Agent harus mampu memberikan kenyamanan dan pelayanan terbaik kepada tamu dari awal sampai akhir tamu tersebut berada di hotel. Menjadi seorang Front Desk Agent dituntut untuk mampu menampilkan performa terbaik disetiap saat. Front Desk Agent harus siap berhadapan dengan tamu -tamu hotel yang terkadang sangat *demanding* atau banyak menuntut ini itu saat berada di hotel. Menangani keluhan (*complaint*) dari tamu merupakan salah satu tanggung jawab yang juga harus dihadapi oleh seorang Front Desk Agent. Untuk menjadi seorang Front Desk Agent yang profesional dan “Stand Out”, ada beberapa karakter yang harus dibangun dan implementasikan dalam keseharian di Front Office area: pertama harus memiliki rasa Empati dan Peduli. Pada saat tamu tiba di hotel dan menuju *Front office* untuk *check in*, mereka bisa saja dalam kondisi yang sangat lelah dalam perjalanan. Disinilah peran kalian untuk menunjukkan rasa empati kepada tamu dan memberikan perasaan nyaman pada saat mereka tiba di hotel. Sapa lah tamu dengan senyum, tunjukkan sikap

empati kalian dengan menawarkan minuman atau *welcome drink* untuk mereka. seorang *Front Office Agent*, diharapkan untuk bisa mengerjakan apa saja dan mampu melakukan banyak hal diluar dari tanggung jawab yang tercantum dalam *Job Description*. Sebagai seorang *professional Front Desk Agent* tidak boleh hanya berpikir bahwa tanggung jawab hanya sebatas menangani *check in* dan *check out*. Jangan pernah mengatakan “Itu bukan tugas saya (*That’s not my job*)” “tetapi bekerjalah dengan hati dan selalu mengupayakan yang terbaik untuk membuat tamu nyaman selama berada di hotel. Sebagai seorang *Front Desk Agent* harus memiliki kemampuan untuk mengantisipasi kebutuhan tamu ketika tamu tiba di hotel, harus dapat “membaca” tamu dan mengantisipasi kebutuhan mereka. Misalnya, jika tamu membawa orang tua yang tampak nya sudah sangat sepuh , seorang *front desk agent* harus berinisiatif menawarkan fasilitas misalnya kursi roda pada saat akan menuju ke kamar atau jika ada tamu yang membawa balita , berinisiatif menawarkan bantuan. Menjadi seorang *front desk agent*, dituntut juga harus memiliki karakter untuk mau terlibat dan rasa ingin tahu (*Engaging and Inquisitive*). Seringlah bercakap -cakap dengan tamu dan cari tahu apa yang sekiranya dapat dilakukan oleh pihak hotel untuk memberikan pengalaman hebat untuk tamu selama menginap dihotel. Seorang *front desk agent* yang hebat tidak hanya harus mampu meningkatkan pendapatan (*revenue*) tetapi juga mendapatkan ulasan online (*review*) yang positif dari para tamu. Selain beberapa hal diatas, menjadi *Front Office Agent* harus juga memiliki karakter yang tenang dan terstruktur (*Calm and Composed*) pada saat bekerja. Selalu tersenyum (*Always Smiling*). Pepatah mengatakan, senyuman yang tulus dan hangat mampu menyembuhkan luka atau perasaan tidak nyaman. Terkadang memang ada kalanya kita dalam kondisi yang tidak ingin tersenyum alias sedang *bad mood* karena suatu kondisi, namun sebagai seorang *Front Desk Agent* harus bisa tersenyum 100% pada saat bekerja , “*Keep your smile on the stage* “. harus selalu terlihat energik dalam situasi apapun. Berdiri ataupun duduk dibelakang selama kurang lebih 8 jam menghadapi berbagai macam karakter tamu bukan merupakan hal yang mudah. Namun sebagai seorang *professional Front Office Agent* harus mampu menjaga energi tetap maksimal dalam memberikan pelayanan kepada para tamu. Menjadi seorang *Front Desk Agent*, juga dituntut untuk mengetahui informasi tentang hal-hal yang ada disekitar hotel, baik tempat-tempat wisata, dan lain sebagainya. Pada saat tamu ingin mencari informasi, mereka pasti akan datang ke *Front Office* dan sebagai *Front Desk Agent* yang *professional* harus mampu membantu tamu dalam memberikan informasi yang mereka butuhkan. Jangan pernah mengatakan “Saya tidak tahu.” Jika pun belum tahu jangan katakan “saya tidak tau,” lebih baik katakan “tunggu sebentar saya carikan informasi.” Seorang *Front Desk Agent* juga dituntut memiliki banyak akal. Para tamu terkadang memiliki permintaan yang diluar kebiasaan. Jadi dituntut harus terlatih untuk menjadi cerdas, berpikir dan mencari solusi kreatif dalam menghadapi situasi yang berbeda.

Making Bed

Making bed adalah kata yang biasa di gunakan dalam hotel, yang artinya merapikan tempat tidur. Biasanya orang yang melakukan *making bed* di sebut *Roomboy* dan *Roommaid*. *Roomboy* adalah seorang laki-laki yang biasanya memiliki tugas untuk membersihkan, merapikan dan merawat kamar sedangkan *Roommaid* adalah seorang perempuan yang memiliki tugas yang sama dengan *Roomboy*. Di hotel memiliki dua jenis *making bed*, yang pertama menggunakan tiga sheet dan yang kedua menggunakan duvet. Berikut cara-cara saat melakukan *making bed*:

Making bed menggunakan tiga sheet

1. Tarik bed terlebih dahulu untuk memudahkan pengerjaannya.
2. Lepaskan linen-linen kotor (*striping bed*) dengan hati-hati dan periksalah siapa tahu ada barang tamu yang terselip diantara linen tersebut.
3. Periksalah bila ada linen-linen yang rusak.
4. Angkat linen kotor masukan ke dalam kantong linen kotor, ganti dengan yang bersih. Pastikan sheet yang akan dipasang tidak bolong dan bernoda (*spot*).
5. Tebarkan *first sheet* kemudian sudut paling atas di bagian kepala.
6. Tebarkan *second sheet* dengan posisi jahitan menghadap ke atas dan tepian sheet bagian atas tepat dipinggir matras.
7. Tebarkan blanket dengan ujung tepat di atas *second sheet* atau tepian atas, turun kurang lebih 40 cm atau sebesar pillow.
8. Tebarkan *third sheet* sehingga menutup blanket kemudian lipat bersama dengan *second sheet* dan blanket sebanyak 2 lipatan kemudian masukan ke dalam bed dan kencangkan serta rapikan.
9. Bagian bawah ujung kiri dan kanan dibuat sudut 45° atau 90°.
10. Tebarkan bed cover dan pada bagian ujung kepala lipat selebar pillow.
11. Pasang pillow dan letakan pillow di bagian atas dengan pillow berada di tengah hingga kelihatan rapih.
12. Tutup pillow dengan cover dan rapihkan.
13. Dorong dan kembalikan bed ke posisi semula

Making Bed menggunakan Duvet

Making bed dengan Duvet pada prinsipnya sama dengan *making bed* dengan tiga sheet hanya terdapat perbedaan pada sheet II, sheet III dan blanket. Pada *making bed* menggunakan duvet tidak menggunakan sheet II, sheet III dan blanket, tetapi menggunakan pengganti sebagai berikut:

- a. Inner yang terbuat dari Dacron sebagai pengganti blanket.
- b. Cover yang terbuat dari sheet seperti sarung bantal untuk menutupi Inner sebagai pengganti sheet I dan sheet II.
- c.

Pelayanan Prima

Excellent service atau disebut juga dengan pelayanan prima adalah melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada para tamu, sehingga tamu merasa puas. Secara umum tujuan pelayanan prima yakni memberikan pelayanan sehingga bisa memenuhi dan memuaskan para pelanggan sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan yang maksimal. Manfaat dari pelayanan prima salah satunya untuk upaya meningkatkan kualitas pelayanan hotel kepada para tamu, serta dapat menjadi pedoman untuk meningkatkan standar pelayanan. Standar pelayanan dapat diartikan sebagai tolak ukur atau patokan yang digunakan untuk melakukan pelayanan dan juga sebagai acuan untuk menilai kualitas suatu pelayanan. Pelayanan disebut prima jika tamu sudah merasa puas dan sesuai dengan harapan tamu. Pelayanan prima memiliki beberapa tujuan sebagai berikut:

1. Memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para tamu.
2. Membantu tamu mengambil keputusan untuk membeli barang atau jasa yang ditawarkan.
3. Menumbuhkan rasa percaya tamu terhadap barang ataupun jasa yang ditawarkan.
4. Menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan kepada para tamu.
5. Untuk menghindari terjadinya berbagai macam tuntutan atau aduan dari tamu kepada pihak hotel terhadap produk atau jasa yang dijual.
6. Supaya tamu merasa diperhatikan dan merasa diperlakukan secara baik.
7. Untuk menumbuhkan dan mempertahankan loyalitas, supaya tetap membeli barang atau jasa yang dijual.

Dalam pelayanan prima ada tiga hal yang harus dimiliki seorang karyawan hotel, yaitu attitude (sikap), Knowledge (pengetahuan), dan skill (ketrampilan). Tiga hal ini sangat penting karena mampu menjadi tolak ukur bagi tamu yang ada di hotel maupun yang akan menginap apakah kedepannya akan menginap di hotel tersebut atau tidak.

1. Attitude (sikap)

Seorang karyawan hotel harus memiliki attitude atau sikap yang baik dalam memberikan pelayanan. Sikap yang harus dimiliki diantaranya sikap yang ramah, penuh perhatian, dan memiliki rasa bangga terhadap hotel tempat ia bekerja. Diharapkan para karyawan pada suatu hotel harus mencerminkan hotel itu sendiri. Karena para karyawan yang melayani tamu akan mencerminkan citra hotel. Para tamu akan memberikan kesan pertama saat berhubungan langsung dengan orang yang terlibat dalam hotel tersebut. Kesuksesan suatu hotel yang menjual jasa pelayanan akan sangat tergantung pada orang-orang yang terlibat dalam menjalankan hotel tersebut. Beberapa sikap yang diharapkan seperti sikap yang memiliki rasa bangga terhadap pekerjaan yang

dilakukan, mengabdikan kepada pekerjaan yang dilakukan, selalu menjaga citra baik hotel dan lain-lain. Dan yang harus diperhatikan juga pegawai harus berpenampilan menarik, rapi dan sopan sesuai peraturan yang ada dalam hotel, karena dari penampilan seorang karyawan biasanya tamu akan menilai bagaimana hotel tersebut.

2. Knowledge (pengetahuan)

Knowledge atau pengetahuan sangat penting bagi seorang karyawan dalam memberikan pelayanan prima kepada tamu, karena di mana seorang karyawan memiliki pengetahuan yang luas secara khusus bisa mengetahui semua tentang hotel maka di saat ada tamu yang menanyakan tentang informasi tersebut maka karyawan bisa menjawab dan tidak mengatakan bahwa dia tidak tahu, karena dengan jawaban tidak tahu maka tamu tersebut akan kecewa dan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

3. Skill (ketrampilan)

Skill atau ketrampilan sangat dibutuhkan karyawan dalam memberikan pelayanan prima kepada tamu. Dengan memiliki skill yang baik maka tugas atau pekerjaan karyawan lebih cepat dan tepat, dan tamu akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Hygiene dan Sanitasi

Hygiene dan sanitasi adalah dua istilah dari bahasa Inggris yaitu "hygiene" yang berarti: usaha kesehatan preventif yang menitikberatkan kegiatannya kepada usaha kesehatan individu, maupun usaha kesehatan pribadi manusia, dan "sanitation" yang berarti usaha kesehatan preventif yang menitikberatkan kegiatannya kepada usaha kesehatan lingkungan hidup manusia. Hygiene merupakan aspek yang berkenaan dengan kesehatan manusia atau masyarakat yang meliputi semua usaha serta kegiatan untuk melindungi, memelihara, dan mempertinggi tingkat kesehatan jasmani maupun rohani baik perorangan maupun kelompok. Hygiene bertujuan untuk memberikan dasar kehidupan yang sehat bagi seluruh aspek kehidupan dalam rangka mempertinggi tingkat kesehatan. Sanitasi merupakan pembudayaan hidup bersih dengan maksud mencegah karyawan atau tamu bersentuhan langsung dengan kotoran atau bahan yang berbahaya dengan harapan usaha ini dapat menjaga dan meningkatkan kesehatan.

Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)

Kesehatan dan Keselamatan Kerja adalah salah satu kegiatan yang menjamin terciptanya kondisi kerja yang aman, terhindar dari gangguan fisik dan mental melalui pembinaan dan pelatihan, pengarahan dan kontrol terhadap pelaksanaan tugas dari karyawan dan pemberian bantuan sesuai dengan aturan yang berlaku, baik dari lembaga pemerintah maupun perusahaan dimana mereka bekerja. Dalam dunia perhotelan sendiri kesehatan dan keselamatan kerja harus ada karena dari berbagai pekerjaan yang ada memiliki resiko, dengan adanya penerapan kesehatan dan keselamatan kerja maka bisa mengurangi resiko yang ada. Model konsep training kesehatan keselamatan kerja dalam sebuah hotel sangat

penting untuk memperhatikan K3, dalam konsep training ini akan di ajarkan apa pentingnya adanya K3 dan apa berbahayanya jika dalam sebuah hotel tidak memperhatikan K3 dan tidak adanya peralatan K3.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas bahwa untuk membuat rancangan model pengembangan paket training bagi karyawan penyedia jasa akomodasi di Kabupaten Morowali. Potensi pengembangan dalam industry jasa akomodasi di kabupaten morowali utara cukup baik dan memiliki prospek kedepan yang cukup menjanjikan, maupun di kabupaten morowali utara objek wisata sangat kurang tetapi karena kabupaten morowali utara merupakan kabupaten baru dan memiliki banyak pembangunan kedepan terlebih khusus memiliki beberapa perusahaan yang besar jadi rata-rata tamu yang menginap di hotel merupakan tamu yang melakukan perjalanan bisnis atau perjalanan dinas. Model pengembangan untuk para penyedia jasa akomodasi di kabupaten morowali utara melalui adanya training atau pelatihan bagi para karyawan, karena dengan adanya training maka pengetahuan karyawan lebih banyak dan karyawan lebih tahu bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik ke tamu.

REFERENSI

- Agus, Sulastiyono. (2011). Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel. Bandung: Alfabeta.
- Agusta dan Susanto. 2013. Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV Haragon Surabaya. Jurnal Manajen Bisnis. Vol. 1 (3), p. 1-9.
- Bastian, Indra. 2013. Akuntansi Sektor Publik: Suatu Pengantar. Jakarta: Erlangga.
- Diab M Salah and Ajlouni T Musa 2015. The Influence ff Training on Employee's Peformance, Organizational Commitment and Quality Of Medical Services at Jordanian Private Hospital, Internasional Journal Of Business and Management Vol. 10. No. 2, 2015.
- Elnaga, A., & Imran, A (2013). The Effect of Training on Employee Performance. European Journal of Business and Management. ISSN 2222-1905 (Paper) ISSN 2222-2839(Online) Vol. 5, No. 4.
- Kaswan. Pelatihan dan Pengembangan: Untuk Meningkatkan Kinerja Sumber Daya Manusia. Alfabeta, 2011.
- Kotler, dan Keller, (2012). Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Muljadi, A, J. 2012. Kepariwisata dan Perjalanan. Jakarta: Raja Grafindo. Persada.
- Peraturan Menteri Tenaga Kerja No. PER.04/MEN/1995, Tentang Perusahaan Jasa Keselamatan dan Kesehatan Kerja.
- Peraturan Presiden No. 70 Tahun 2012, Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
- Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018, Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
- Primadany, S.R (2013). Analisis Strategi Pengembangan Pariwisata Daerah (Studi pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Daerah Kabupaten Nganjuk). Jurnal Adminitrasi Publik.
- Sagala, S. (2013). Konsep dan Makna Pembelajaran. Bandung: Alvabeta
- Sinaga, Supriono. "Potensi dan Pengembangan Objek Wisata Di Kabupaten Tapanuli Tengah". Kertas Karya. Program DIII Pariwisata. Universitas Sumatera Utara.
- Sugiaman, A, Gima. 2011. Ecotourism: Pengembangan Pariwisata berbasis konservasi alam. Bandung: Guardaya Intimarta.
- Sugiono, 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Sumarno, A. 2012. Penelitian Kausalitas Komparatif. Surabaya: Elearning Unesa.
- Suprijono, A. 2011. Model-Model Pembelajaran. Jakarta: Gramedia Pustaka Jaya.
- Triasmoko Denny, DKK. 2014. Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri. Universitas Brawijaya Jurnal Adminitrasi Bisnis (JAB) Vol. 12, No. 1.
- Undang-Undang No. 18 Tahun 2002. Sistem Nasional Penelitian, pengembangan, dan penerapan Ilmu pengetahuan dan Teknologi.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 13, pasal 1 angka 2 tahun 2003, tentang ketenagakerjaan.
- Wiryokusumo, I. (2011). Dasar-dasar Pengembangan Kurikulum. Jakarta: Bumi Aksara

Copyright holder:

(2023)

First publication right:

Jurnal Hospitaliti

