

# **PENGARUH TRAINEE TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI UNIT FRONT OFFICE DI HOTEL X ANCOL JAKARTA**

**Yuliana**

Jurusan Hotel Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Bina Nusantara University  
Jln. K.H. Syahdan No. 9, Kemanggisan, Palmerah, Jakarta Barat 11480

## **ABSTRACT**

*Front office (FO) is the poster image of a hotel. That is because this part of the first to welcome guests and can be regarded as the image of the hotel. Therefore, the officer who was in the front office should be able to serve guests with the best service so the guest will satisfaction can be realized and the image is formed with a good hotel. The existence of the front office as an image other than the hotel, as well as the information center. Customers only know part of this front office that can provide all the information you need, be it a hotel facilities as well as all information related to guest attractions such as location, schedule a show or concert. Hence, a front office staff should be kept up to date on the information circumstances surrounding the hotel and also the hotel. Officers in the unit front office should be able to well communicate and able to provide the needed of the guest. Because of limited number of employees, the trainees are very instrumental in petrified duties and responsibilities in the front office. Its presence will bring influence to the performance of employees in the front office.*

**Keywords:** *performance, trainee, front office*

## **ABSTRAK**

*Kantor depan atau yang lebih dikenal dengan istilah front office (FO) merupakan pemberi image dari sebuah hotel. Hal tersebut dikarenakan bagian ini yang pertama menyambut tamu dan dapat dikatakan sebagai citra dari hotel tersebut. Oleh karena itu petugas yang berada di bagian kantor depan harus mampu melayani tamu dengan sebaik-baiknya sehingga kepuasan tamu dapat diwujudkan dan citra hotel terbentuk dengan baik. Keberadaan kantor depan selain sebagai image hotel, juga sebagai pusat informasi. Tamu hanya tahu bagian kantor depan inilah yang dapat memberikan semua informasi yang dibutuhkan, baik itu fasilitas hotel maupun semua informasi yang berhubungan dengan tamu seperti lokasi obyek wisata, jadwal sebuah pagelaran atau konser. Oleh karena itulah seorang petugas kantor depan harus selalu up to date mengenai segala informasi keadaan hotel dan lingkungan sekitar hotel tersebut. Petugas di unit kantor depan harus mampu berkomunikasi yang baik serta mampu memberikan kemudahan bagi para tamu. Karena keterbatasan jumlah pegawai maka trainee sangatlah berperan dalam membantu tugas dan tanggung jawab di front office. Keberadaannya akan membawa pengaruh kepada kinerja karyawan di front office.*

**Kata kunci:** *kinerja, trainee, kantor depan*

## PENDAHULUAN

*Front office* atau juga disebut dengan kantor depan merupakan suatu bagian dari hotel yang menjadi image dari hotel tersebut. Keberadaannya menjadi jantung dari sebuah hotel karena di unit inilah segala informasi dan kebutuhan tamu harus dapat diketahui dan dipenuhi, meskipun bukan menjadi tugasnya namun kantor depan harus mampu manampung segala keluhan dan permintaan para tamu. Seperti yang diungkapkan Vallen (qtd Endar Sugiarto, 1997:24), *front office* adalah jantung, dan pusat dari segala kegiatan para tamu.

Dalam pelaksanaannya, *Front Office* mempunyai bermacam-macam peran. Peran ini penting untuk memperlancar kegiatan hotel dan menjalin kerjasama erat antar departemen. Untuk itu ada 8 (delapan) peran penting dari departemen *front office*, yaitu: (1) merupakan wakil dari manajemen (*management representative*); (2) orang-orang yang mampu menjual (*sales person*); (3) pemberi informasi (*information given*); (4) penyimpan data (*record keeper*); (5) dapat melakukan tindakan secara diplomatis (*diplomatic agent*); (6) pemecah masalah (*problem sover*); (7) sebagai wakil dari hubungan masyarakat (*public relation agent*); (8) sebagai koordinator kegiatan pelayanan (*service coordinator*).

Salah satu faktor yang mempengaruhi operasional kerja di unit *Front Office* adalah sumber daya manusia (SDM). Sumber Daya Manusia (SDM) adalah sumber daya yang berasal dari tenaga manusia yang bekerja untuk mencapai suatu hasil. Menurut Hasibuan (2005), MSDM (Manajemen Sumber Daya Manusia) adalah ilmu atau seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Di dalam sebuah perusahaan, dalam hal ini industri hotel SDM yang dimaksud meliputi: pengusaha, karyawan, pemimpin dan manajer.

Tenaga *trainee* termasuk ke dalam struktur kepegawaian karyawan namun tidak terikat kontak kerja, hanya kontrak training yang biasanya 3-12 bulan tergantung kebijakan masing-masing hotel. Namun biasanya lamanya training adalah 6 bulan kerja. *Trainee* tidak digaji hanya diberikan uang transportasi dan makan, namun tidak sedikit hotel yang tidak memberikan uang sama sekali. *Trainee* adalah seseorang yang sedang menjalankan latihan kerja yang biasanya dilaksanakan di industri. Sedangkan menurut Sikula dalam Hasibuan (2005), *training* adalah suatu proses pendidikan jangka pendek dengan menggunakan prosedur yang sistematis dan terorganisir, sehingga karyawan operasional belajar teknik pengerjaan dan keahlian dengan tujuan tertentu.

Seorang *front office officer* sangat dituntut untuk memiliki kemampuan yang baik, kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Hasibuan (2003) mengutarakan bahwa kinerja seorang karyawan dapat dilihat dari berbagai unsur, diantaranya adalah prestasi kerja, kedisiplinan, kerjasama, tanggung jawab.

*Prestasi Kerja*, kinerja seseorang atau karyawan dapat dinilai dari prestasi yang dihasilkan baik itu hasil akhir ataupun proses pekerjaan sehari-hari. Dalam bukunya, Hasibuan (2003) memberikan definisi tentang penilaian prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Menurut Hasibuan (2003) ada tiga faktor penting yang mempengaruhi prestasi kerja, yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas, serta peran dan tingkat motivasi seorang pekerja. Semakin tinggi ketiga faktor di atas, semakin besarlah prestasi kerja karyawan bersangkutan.

*Kedisiplinan* karyawan dapat dilihat dari tidak tanduknya dalam mematuhi peraturan-peraturan yang ada dan melakukan pekerjaannya sesuai dengan instruksi yang diberikan kepadanya.

*Kerjasama* dan partisipasi karyawan dengan karyawan lain, baik secara vertical maupun horizontal, di dalam maupun diluar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan akan semakin baik. *Tanggung jawab*, kesediaan karyawan dalam mempertanggungjawabkan kebijaksanaannya, pekerjaan, dan hasil kerjanya, sarana dan prasarana yang dipergunakannya, serta perilaku kerjanya

## METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan pada Hotel X yang berlokasi di Ancol Jakarta. Penelitian dilakukan karyawan hotel khususnya pada karyawan *Front Office Department* di hotel tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat dan gambar. Sedangkan data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kuantitatif yang diangkakan. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap dari keadaan yang sangat positif ke jenjang yang sangat negatif, untuk menunjukkan sejauh mana tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan terhadap pernyataan yang diajukan. Rancangan penelitian tersebut digunakan karena disesuaikan dengan tujuan penelitian yang telah di kemukakan pada bab terdahulu, yaitu ingin mengetahui apakah ada pengaruh dari keberadaan trainee terhadap kinerja karyawan. Sedangkan unit analisis yang menjadi obyek adalah para karyawan di front office department di Hotel X Ancol Jakarta. Dalam penelitian ini, terdapat dua buah variable yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, variabel X dan variabel Y. dimana yang menjadi variabel X adalah *trainee* sedangkan yang menjadi variabel Y adalah kinerja. Dalam hal ini yang dipakai adalah kuesioner dalam melakukan penelitian. Pengadaan kuesioner didasari pada konsep para ahli yang telah diuji keabsahannya. Untuk mengetahui pengaruh trainee terhadap kinerja karyawan pada Hotel X Ancol Jakarta.

Tabel 1 Variabel dan Skala Pengukurannya

Variabel	Sub Variabel	Skala Pengukuran
SDM	1. Trainee	Likert
Kinerja	1. Prestasi Kerja	Likert
	2. Kedisiplinan	
	3. Tanggung jawab	
	4. Kerjasama	

Metode pengumpulan data pada penelitian ini akan dilakukan dengan beberapa metode dimana terdapat data primer, maupun sekunder. Data primer diperoleh dari observasi dan kuesioner. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumentasi dan kepustakaan. Adapun teknik yang dipilih dalam penelitian ini adalah metode penarikan contoh dengan teknik sampling jenuh artinya semua teknik pengumpulan sample bila semua anggota populasi digunakan sebagai sample. Istilah lain dari sample jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sample Jumlah sample yang diambil adalah karyawan Front Office Hotels X Ancol Jakarta dengan jumlah responden 30 orang.

Metode yang digunakan dalam menganalisis data pada penelitian ini adalah dengan cara analisa korelasi. Untuk mengukur korelasi antara pengaruh keberadaan trainee terhadap terhadap kinerja pramusaji di Hotel X Ancol Jakarta, dipakai analisis koefisien korelasi Pearson. Setelah hasil perhitungan didapat kemudian dikategorikan dengan berpedoman pada interpretasi koefisien korelasi tersebut dan selanjutnya menghitung koefisien determinasi untuk mengetahui seberapa besar pengaruh keberadaan *trainee* terhadap kinerja pegawai, dengan cara mengkuadratkan hasil koefisien tersebut ( $r^2$ ).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari perhitungan dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasinya adalah 0,7767 dimana menurut kriteria penafsiran korelasi apabila nilai koefisien korelasinya antara 0,70 – 0,89 berarti terdapat hubungan sangat kuat antara *trainee* terhadap kinerja karyawan. Analisa korelasi dapat dilanjutkan dengan menghitung koefisien determinasi untuk mengetahui besarnya pengaruh *trainee* terhadap kinerja karyawan yaitu dengan mengkuadratkan koefisien yang ditemukan, seperti berikut ini:

$$\begin{aligned}\text{Koefisien Determinasi (R)} &= (r)^2 \times 100\% \\ &= (0,7767)^2 \times 100 \% \\ &= 0,6032 \times 100 \% \\ \text{Koefisien Determinasi} &= 60,32 \%\end{aligned}$$

Dengan koefisien determinasi sebesar 60,32% dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan 60,32% dipengaruhi oleh *trainee*, sedangkan sisanya sebesar 39,68% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

## PENUTUP

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara *trainee* terhadap kinerja karyawan, hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,7767 terdapat hubungan positif sangat kuat. Dari nilai koefisien korelasi yang merupakan hubungan positif kuat tersebut, serta dari perhitungan koefisien determinasi dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan *Front Office* di Raddin Hotel & Resorts sebanyak 60,32%, sedangkan 39,68% sisanya oleh faktor lain yang tidak diteliti.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, M. (2000). *Hotel front office operational*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiarto, E. (1997). *Hotel front office administrator*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiarto, E. (1997). *Operasional kantor depan hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

## RIWAYAT PENULIS

**Yuliana** lahir di Jakarta 11 Juli 1984. Penulis menamatkan pendidikan D4 di Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti Jakarta dengan predikat *Cum Laude*. Saat ini penulis sedang menyelesaikan S2 di Hospitality Management Universitas Trisakti. Penulis bekerja di Universitas Bina Nusantara Jakarta sebagai *Student Training and Support Coordinator* dan tenaga pengajar di jurusan Hotel Management.