

PELAKSANAAN PROGRAM PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN KARYAWAN FRONT OFFICE DI HOTEL FURAYA KOTA PEKANBARU

Oleh

Fitria. A dan Lilis Suriani

Mahasiswa Dan Dosen Ilmu Administrasi Fisipol UIR

Abstract

Employee training and development programs implemented in order to reduce or eliminate the gap between the ability of employees to the desired organization, that is by increasing knowledge and skills and change attitudes. But" How Implementation of Employee Training and Development in Hotel Front Office FurayaPekanbaru ?" From this study the authors hope to be an alternative as well as considerations in employee training and development programs . The purpose of this study is to identify and analyze the implementation of employee training and development programs particularly Front Office employee at Hotel FurayaPekanbaru. To determine the factors that affect the implementation of employee training and development programs in Hotel Front Office FurayaPekanbaru. The number of samples in the Front Office employees as many as 17 samples . In sampling the authors use the census the total population of the sampled population is small and because the amount of easily accessible by researchers, the primary data is a source of data that was obtained directly from respondents through interviews, questionnaires (questionnaires) and observations, such as the identity of respondents and respondents about how the Implementation of Employee Training and Development in Hotel Front Office FurayaPekanbaru, while secondary data is a source of data and information as well as information from the parties relating to this study. To obtain the data and information that is more valid, data collection techniques used were questionnaires, observation, and interviews. This research survey form explanation is research that takes a sample of the population and the use of questionnaires as the main data collection tool, so that the data is expected to answer the research desired. From these results it can be concluded that the Program Implementation Training and Employee Development Front Office at Hotel PekanbaruFuraya works quite well. However it is suggested to be increased in the future in order for the company nor the employee in order to carry out the training and development of more effective.

Keywords : Implementation, Program, Training and Employee Development.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Hotel Furaya mulai beroperasi pada tanggal 14 Desember 1993. Ditinjau dari segi lokasinya, Hotel Furaya terletak pada lokasi yang cukup strategis, yaitu di Jalan Jenderal Sudirman No. 72 / 74 Pekanbaru. Faktor penentuan lokasi suatu hotel dapat menentukan

kelangsungan hotel tersebut. Lokasi yang sangat strategis di hotel tersebut akan membawa manfaat bagi hotel, posisi dalam persaingan yang kuat dan mudah dijangkau pasar sehingga pelayanan/jasa yang diberikan kepada konsumen sangat memuaskan. Selain itu di hotel furaya ini sering mengadakan pelatihan khususnya di bagian karyawan

front office, adapun pelatihan yang diberikan oleh hotel furaya yaitu bersifat internal karena tenaga pengajar / instruktur nya berasal dari dalam perusahaan. Pelatihan dan pengembangan yang dilakukan oleh pihak hotel furaya pertahunnya yaitu sekitar dua atau tiga kali mengadakan pelatihan, sedangkan rekrutmen atau penerimaan karyawan pertahunnya tergantung dari berapa jumlah karyawan yang dibutuhkan oleh pihak hotel furaya tersebut dan program pelatihan ini diberikan kepada semua karyawan *front office* yang bekerja di hotel furaya tersebut.

Adapun tujuan dilakukannya pelatihan dan pengembangan ini yaitu bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan atau kualitas sumber daya manusia yang ada di hotel furaya kota pekanbaru. Di hotel furaya umumnya jenis tamu yang datang sebagian besar adalah untuk urusan bisnis. Jenis tamu yang menginap berasal dari berbagai daerah bahkan dari berbagai Negara. Oleh sebab itu hotel furaya pekanbaru digolongkan kepada transit hotel, karena di hotel furaya juga terdapat tamu dari wisatawan asing yang setiap bulannya berjumlah sekitar 7-10 orang, oleh sebab itu training bahasa inggris juga diperlukan oleh karyawan *front office*.

Di hotel furaya ini disiplin kerja sangatlah penting sekali, karena

perusahaan ini akan menjadi nama baik untuk mencapai tujuan perusahaan, perusahaan juga memberikan sanksi apabila karyawan/karyawati melakukan kesalahan yang seharusnya tidak dilakukan. Adapun sanksi yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan-karyawan yang melanggar peraturan yang telah dibuat oleh perusahaan, maka akan di proses dengan cara yang tegas sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kantor depan adalah cermin dari kualitas hotel untuk pertama kali bagi tamu saat memasuki suatu hotel, untuk itu kesiapan, kesigapan, ketepatan serta kemampuan semua karyawan dibagian kantor depan dalam menjalankan fungsi tugas dan tanggung jawabnya sangatlah menentukan dalam memberikan impresi baik maupun kurang baik atau buruk pada para tamu hotel sebelum para tamu tersebut mendapatkan pelayanan dan pengalaman yang lainnya saat mereka datang untuk menginap maupun tidak di suatu hotel. Kantor depan hotel (*Front Office*) secara operasional berhubungan dengan tamu dan area kerjanya tidak jauh dari lobby, oleh sebab itu bagian ini disebut dengan bagian Front Office. Berikut ini adalah tabel jumlah karyawan Front Office/Peserta Pelatihan beserta tenaga pengajar/pelatih di Hotel Furaya Kota Pekanbaru :

Tabel 1: Jumlah Karyawan Front Office/Peserta Pelatihan dan Tenaga Pengajar/Pelatih di Hotel Furaya Kota Pekanbaru

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Masa Kerja	Jabatan
1	2	3	4	5	6	7
1	Yuanita	Perempuan	29	SMA	5 Tahun	Karyawan FO
2	Sentosa	Laki-laki	38	SMA	5 Tahun	Karyawan FO
3	Ratna Dewi	Perempuan	28	S1	5 Tahun	Karyawan FO
4	Ramadhani. Y	Perempuan	32	Diploma	5 Tahun	Karyawan FO
5	Junaidi	Laki-laki	25	SMA	3 Tahun	Karyawan FO
6	Rahayu Pratiwi	Perempuan	25	Diploma	4 Tahun	Karyawan FO
7	Anggi Andrianto	Laki-laki	24	SMA	2 Tahun	Karyawan FO
8	Qiqi	Perempuan	24	SMA	2 Tahun	Karyawan FO
9	Jerry Priadi	Laki-laki	25	SMA	2 Tahun	Karyawan FO
10	Fadji	Laki-laki	30	SMA	4 Tahun	Karyawan FO
11	Marini	Perempuan	25	SMA	3 Tahun	Karyawan FO

1	2	3	4	5	6	7
12	Ade Chandra	Laki-laki	32	Diploma	5 Tahun	Karyawan FO
13	Siska Dewi	Perempuan	27	S1	4 Tahun	Karyawan FO
14	Budi Prasetyo	Laki-laki	40	S1	5 Tahun	Karyawan FO
15	Dedi Chandra	Laki-laki	27	Diploma	4 Tahun	Karyawan FO
16	Rizki Permana	Laki-laki	26	SMA	3 Tahun	Karyawan FO
17	Riko Andika	Laki-laki	27	Diploma	3 Tahun	Karyawan FO
18	Deni	Laki-laki	38	S1	7 Tahun	Pelatih (Manajer HRD)
19	Julius	Laki-laki	40	S1	8 Tahun	Pelatih (Manajer Front Office)

Sumber : Hotel Furaya Kota Pekanbaru 2013

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa jumlah karyawan Front Office berjumlah 17 orang, untuk jenis kelamin laki-laki berjumlah 10 orang dan untuk jenis kelamin perempuan berjumlah 7 orang. Dari tabel diatas juga dapat kita lihat bahwa jumlah pelatuhnya ada 2 orang, yaitu dari Manajer HRD dan dari Manajer Front Office. Kedua pelatih tersebut berasal dari dalam perusahaan yang bergelar sebagai S1 (Bahasa Inggris).

Front office department yang mempunyai tugas utama sebagai salah

satu *subordinat room division* adalah menjual kamar sebanyak-banyaknya sesuai kapasitas yang dimiliki serta tarif atau harga kamar yang telah ditentukan. *Front office* juga mempunyai peran penting dalam memberikan informasi penting kepada tamu, karena *front office* merupakan jantung dari hotel dimana tempat tamu pertama kali memperoleh informasi. Berikut ini adalah tabel jumlah pengunjung/penginapan kamar perbulan selama 3 tahun terakhir yang ada di hotel furaya :

Tabel 2. Jumlah Pengunjung/Penginapan Kamar Perbulan Selama 3 Tahun Terakhir Yang Ada Di Hotel Furaya

No	Bulan	Jumlah pengunjung/penginapan kamar		
		2010	2011	2012
1.	Januari	4.298	3.710	3.594
2.	Februari	4.047	3.587	4.001
3.	Maret	4.722	4.819	4.881
4.	April	4.405	4.677	4.935
5.	Mei	4.966	4.944	5.141
6.	Juni	5.245	4.835	5.472
7.	Juli	5.287	4.910	4.679
8.	Agustus	3.902	2.662	3.156
9.	September	3.151	4.357	5.335
10.	Oktober	4.918	5.716	4.871
11.	November	4.645	5.115	4.914
12.	Desember	4.718	4.660	4.340
Jumlah		54.304	53.992	55.319

Sumber : Hotel Furaya Kota Pekanbaru 2013

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa jumlah pengunjung/penginapan kamar pada tahun 2010 berjumlah 54.304, pada tahun 2011 berjumlah 53.992, sedangkan pada tahun 2012 berjumlah 55.319. Dari tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2011 jumlah pengunjung /

penginapan kamar mengalami penurunan, sedangkan pada tahun 2012 mengalami peningkatan.

Pengembangan harus bertujuan untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan supaya prestasi kerjanya baik dan

mencapai hasil yang optimal. Untuk dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada para tamu, maka karyawan front office harus dapat bekerja sesuai yang diharapkan oleh perusahaan, dan salah satu strategi yang dilakukan pihak hotel untuk meningkatkan kinerja karyawan yaitu dengan melakukan program pelatihan dan pengembangan terhadap karyawan secara berkala pada setiap divisi yang ada.

Adapun program pelatihan dan pengembangan yang telah diikuti karyawan *Front Office* adalah sebagai berikut :

1. *Training English Class* (latihan bahasa inggris di kelas)
2. *Training how to handled guest complain* (latihan bagaimana cara menangani tamu yang complain/mengeluh)
3. *Training how to handled room reception* (latihan bagaimana cara menangani penerimaan kamar tamu)
4. *Training Telephone manner* (latihan bagaimana cara menggunakan telepon)
5. *Training how to handled guist check in guist check out* (latihan bagaimana cara menangani tamu yang ingin masuk dan tamu yang ingin keluar). Jumlah peserta yang mengikuti program pelatihan dan pengembangan karyawan yaitu berjumlah 17 orang.

Adapun fungsi dari *Front Office* di hotel furaya yaitu :

1. Melaksanakan pengelolaan *Front Office* dengan berpedoman pada sistim dan prosedur.
2. Melaksanakan pembinaan administrasi *Front Office*.
3. Mengkoordinasikan antar kegiatan untuk kelancaran pelaksanaan tugas-tugas.

Arti penting pelatihan dan pengembangan merupakan usaha mengurangi atau menghilangkan terjadinya kesenjangan antara kemampuan karyawan dengan yang dikehendaki organisasi. Usaha tersebut dilakukan melalui peningkatan kemampuan kerja yang dimiliki karyawan dengan cara menambah pengetahuan dan keterampilan serta merubah sikap. Karyawan merupakan kekayaan organisasi yang paling berharga, karena dengan segala potensi yang dimilikinya, karyawan dapat terus dilatih dan dikembangkan, sehingga dapat lebih berdaya guna, prestasinya menjadi semakin optimal untuk mencapai tujuan organisasi.

Adapun pelatihan yang baik itu yaitu seperti program pelatihan (training) bertujuan untuk memperbaiki penguasaan berbagai keterampilan dan tehnik pelaksanaan kerja tertentu untuk kebutuhan sekarang, sedangkan pengembangan bertujuan untuk menyiapkan pegawainya siap memangku jabatan tertentu di masa yang akan datang. Pengembangan bersifat lebih luas karena menyangkut banyak aspek, seperti peningkatan dalam keilmuan, pengetahuan, kemampuan, sikap, dan kepribadian. Program latihan dan pengembangan bertujuan antara lain untuk menutupi gap antara kecakapan karyawan dengan permintaan jabatan, selain itu juga untuk meningkatkan efisiensi kerja karyawan dalam mencapai sasaran kerja.

Fenomena dilapangan pada Hotel Furaya Kota Pekanbaru antara lain adalah :

1. Terjadinya penurunan jumlah pengunjung/penginapan kamar pada tahun 2011, kemudian pada tahun 2012 jumlah pengunjung/penginapan kamar mengalami peningkatan dikarenakan jumlah pengunjung perbulannya tidak menetap.

2. Masih adanya complain dari pengunjung/konsumen, dalam satu hari terdapat 2 atau 3 orang pengunjung yang complain disebabkan pengunjung yang ingin masuk atau check in harus menunggu dulu sekitar 15-20 menit.
3. Masih rendahnya tingkat kesadaran karyawan dalam mengikuti program pelatihan dan pengembangan karyawan dikarenakan tenaga pengajar/pelatihnya berasal dari dalam perusahaan yang berjumlah dua orang yaitu dari manajer HRD dan dari Manajer Front Office.

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “Pelaksanaan Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan Front Office di Hotel Furaya Kota Pekanbaru”.

Tujuan Penelitian :

Untuk menganalisis dan menjelaskan Pelaksanaan Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan Front Office di Hotel Furaya Kota Pekanbaru.

Kegunaan Penelitian

- a. Bagi perusahaan, dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan atau masukan untuk pengambilan keputusan dimasa yang akan datang khususnya yang berkaitan dengan pelaksanaan pelatihan dan pengembangan dalam peningkatan kinerja karyawan Front Office.
- b. Untuk bahan informasi dan perbandingan bagi penulis selanjutnya yang tertarik untuk meneliti masalah yang sama pada objek lainnya.

STUDI KEPUSTAKAAN

Pengertian Administrasi

Administrasi merupakan salah satu cabang ilmu sosial yang mencakup keseluruhan proses aktivitas kerja sama sejumlah manusia agar dapat mencapai tujuan yang telah disepakati bersama.

Menurut Suminta (2005; 3) mengatakan bahwa yang dimaksud dengan administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan keputusan-keputusan yang telah diambil dan diselenggarakan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan organisasi apapun bentuknya, baik organisasi publik maupun organisasi bisnis.

Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah suatu pendekatan terhadap manajemen manusia, yang berdasarkan empat prinsip dasar. Pertama, sumber daya manusia adalah harta yang paling penting yang dimiliki oleh suatu organisasi, sedangkan manajemen efektif adalah kunci bagi keberhasilan organisasi tersebut. Kedua, keberhasilan ini sangat mungkin dicapai jika peraturan atau kebijaksanaan dan prosedur yang bertalian dengan manusia dari perusahaan tersebut saling berhubungan, dan memberikan sumbangan terhadap pencapaian tujuan perusahaan dan perencanaan strategis. Ketiga, kultur dan nilai perusahaan, suasana organisasi dan perilaku manajerial yang berasal dari kultur tersebut akan memberikan pengaruh yang besar terhadap hasil pencapaian yang terbaik. Karena itu, kultur ini harus ditegakkan, yang berarti bahwa nilai organisasi mungkin perlu diubah atau ditegakkan, dan upaya yang terus menerus mulai dari puncak, sangat diperlukan agar kultur tersebut dapat diterima dan dipatuhi. Akhirnya manajemen SDM berhubungan dengan

integrasi, menjadikan semua anggota organisasi tersebut terlibat dan bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. (Michael Armstrong, 1997;1).

Pelatihan dan Pengembangan

Pelatihan adalah program-program untuk memperbaiki kemampuan melaksanakan pekerjaan secara individual, kelompok atau berdasarkan jenjang jabatan dalam organisasi/perusahaan. Pengertian lain mengatakan pelatihan adalah proses melengkapi para pekerja dengan keterampilan khusus atau kegiatan membantu para pekerja dalam memperbaiki pelaksanaan pekerja yang tidak efisien. (Nawawi, 2008;208).

Menurut Hamalik (2000:10) menerangkan bahwa pelatihan adalah suatu proses yang meliputi serangkaian tindakan atau upaya yang dilaksanakan dengan sengaja dalam bentuk pemberian bantuan kepada tenaga kerja, yang dilakukan oleh tenaga profesional kepelatihan dalam suatu waktu, yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan kerja peserta dalam bidang pekerjaan tertentu, guna meningkatkan efektivitas dan produktivitas dalam suatu organisasi.

Pengembangan (*development*) adalah fungsi operasional kedua dari manajemen personalia. Pengembangan karyawan (baru/lama) perlu dilakukan secara terencana dan berkesinambungan. Agar pengembangan dapat dilaksanakan dengan baik, harus lebih dahulu ditetapkan suatu program pengembangan karyawan. Arti dari pengembangan karyawan merupakan usaha-usaha untuk meningkatkan keterampilan maupun pengetahuan umum bagi karyawan agar pelaksanaan pencapaian tujuan lebih efisien (Husnan, 1990).

Pengembangan adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis,

teoritis, konseptual, dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan/jabatan melalui pendidikan dan latihan. Menurut Singodimedjo (dalam Edy Sutrisno 2009:66) Pengembangan SDM adalah proses persiapan individu-individu untuk memikul tanggung jawab yang berbeda atau lebih tinggi di dalam organisasi, biasanya berkaitan dengan peningkatan kemampuan intelektual untuk melaksanakan pekerjaan yang lebih baik.

Pengembangan SDM tujuannya untuk meningkatkan kualitas profesionalisme dan keterampilan para karyawan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya secara optimal. Dengan mengembangkan karyawan dimaksudkan sebagai usaha dari pimpinan untuk menambah keahlian kerja tiap karyawan sehingga didalam melaksanakan tugas-tugasnya dapat lebih efisien dan produktif. Oleh karena itu, organisasi perlu terus melakukan pengembangan SDM, karena investasi didalam pengembangan SDM merupakan pengeluaran yang ditujukan untuk memperbaiki kapasitas produktif dari manusia.

Pengembangan SDM tujuannya untuk meningkatkan kualitas profesionalisme dan keterampilan para karyawan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya secara optimal. Dengan mengembangkan kecakapan karyawan dimaksudkan sebagai usaha dari pimpinan untuk menambah keahlian kerja tiap karyawan sehingga di dalam melaksanakan tugas-tugasnya dapat lebih efisien dan produktif.

Pendidikan meningkatkan keahlian teoritis, konseptual, dan moral karyawan, sedangkan latihan bertujuan untuk meningkatkan keterampilan teknis pelaksanaan pekerjaan karyawan. Metode pengembangan dapat dilihat sebagai berikut:

1. Metode latihan atau training. Metode latihan harus berdasarkan kepada

kebutuhan pekerjaan tergantung pada berbagai faktor, yaitu waktu, biaya, jumlah peserta, tingkat pendidikan dasar peserta, latar belakang peserta, dan lain-lain. Metode-metode latihan yaitu *On the job, Vestibule, Demonstration and Example, Simulation, Apprenticeship dan Classroom Methods*.

2. Metode Pendidikan (*Education Method*)

Metode pendidikan dalam arti sempit yaitu untuk meningkatkan keahlian dan kecakapan manajer memimpin para bawahannya secara efektif. Seorang manajer yang efektif pada jabatannya akan mendapatkan hasil yang optimal. Hal inilah yang memotivasi perusahaan memberikan pendidikan terhadap karyawan manajerialnya.

3. Tolok Ukur Metode Pengembangan Metode pengembangan (*development*) yang diterapkan perlu diukur apakah baik atau tidak. Metode pengembangan dikatakan baik jika mencapai sasaran sesuai dengan yang diinginkan, yaitu dapat meningkatkan kualitas karyawan dalam mengerjakan pekerjaannya.

4. Kendala-Kendala Pengembangan Kendala pengembangan (*development*) yang dilaksanakan selalu ada dan kita harus berusaha membenahi pengaruh kendala-kendala tersebut. Setelah menyelesaikan program pengembangan, maka dapat dilakukan evaluasi untuk melihat seberapa baik sasaran yang telah dicapai.

5. Hasil Terakhir, yang paling penting apakah hasil akhir dapat tercapai dalam hubungannya dengan tujuan pelatihan. sudah barang tentu

meningkatnya hasil sangat penting. (tulus, 1995 : 113)

Pelatihan dan pengembangan merupakan usaha mengurangi atau menghilangkan terjadinya kesenjangan antara kemampuan karyawan dengan yang dikehendaki organisasi. Usaha tersebut dilakukan melalui peningkatan kemampuan kerja yang dimiliki karyawan dengan cara menambah pengetahuan dan keterampilan serta merubah sikap. (Sedarmayanti, 2007 : 163)

Ditinjau dari masa pelaksanaannya, pelatihan sebagai bagian dari tugas pengembangan dapat dibedakan menjadi tiga, yaitu :

1. *Pre-service training* (pelatihan pra-tugas) adalah pelatihan yang diberikan kepada calon karyawan yang akan mulai bekerja, agar mereka dapat melaksanakan tugas yang nantinya dibebankan kepada mereka.
2. *In service training* (pelatihan dan tugas) adalah pelatihan dalam tugas yang dilakukan untuk karyawan yang sedang bertugas dalam organisasi dengan tujuan meningkatkan kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan.
3. *Post service training* (pelatihan purna/pasca tugas) adalah pelatihan yang dilaksanakan organisasi untuk membantu dan mempersiapkan karyawan dalam menghadapi pensiun, misalnya :
 - a. Pelatihan wirausaha
 - b. Pelatihan peternakan, pertanian dan lain-lain.

Menurut Hasibuan (2006:231) menjelaskan agar pelaksanaan Pendidikan dan pelatihan itu sukses dan berhasil dengan baik, maka perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- Sasaran setiap pendidikan dan latihan harus terlebih dahulu ditetapkan sasaran yang ingin

dicapai, yakni apakah untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan teknis mengerjakan pekerjaan (technical skills), dimana penetapan sasaran ini harus didasarkan pada kebutuhan jabatan atau pekerjaan dari pegawai yang bersangkutan

- Kurikulum atau materi pelajaran yang akan diberikan harus mendukung untuk tercapainya sasaran dan pendidikan dan latihan, dimana kurikulum harus ditetapkan sistematis, jumlah jam pertemuan, metode pengajaran dan sistem evaluasinya harus jelas agar sasaran pendidikan dan latihan itu optimal.
- Sarana berupa tempat dan peralatan yang dipergunakan dalam pelaksanaan pendidikan harus berpedoman kepada sasaran pendidikan dan latihan yang ingin dicapai.
- Peserta pendidikan dan latihan harus pula ditetapkan syarat-syarat dan jumlahnya supaya kelancaran pendidikan dan pelatihan.
- Pelatih atau instruktur yang ditunjuk dan dipersiapkan memenuhi persyaratan dan berdasarkan kemampuan obyektif (teoritis dan praktis) untuk mengajarkan setiap materi yang disajikannya.
- Pelaksanaan, maksudnya melaksanakan proses belajar-mengajar dimana setiap pelatih mengajarkan kepada peserta, dan proses belajar-mengajar ini harus diakhiri dengan ujian untuk mengetahui sejauh mana sasaran pendidikan dan latihan itu tercapai.

Selanjutnya menurut Moekijat (1985:5) perlu diperhatikan juga hal-hal sebagai berikut :

1. Materi pendidikan dan pelatihan harus sesuai dengan kebutuhan latihan, maksudnya kesesuaian antara materi pendidikan dan pelatihan yang diberikan dengan kebutuhan pegawai, sehingga dapat diterapkan pada bidang tugasnya.
2. Memberikan kesempatan kepada pegawai yang mengikuti pendidikan dan latihan yang diselenggarakan oleh instansi sendiri maupun yang diselenggarakan oleh instansi lain.
3. Sarana dan fasilitas peralatan pendidikan dan pelatihan harus tersedia, maksudnya tersedianya peralatan dan perlengkapan sesuai dengan kebutuhan dan pelaksanaan pendidikan dan pelatihan.
4. Metode latihan yang digunakan, maksudnya dalam mempergunakan metode latihan harus sesuai dengan kebutuhan latihan.

Program pendidikan dan latihan (Diklat) hendaknya didasarkan pada beberapa pertimbangan sebagai berikut :

1. Diklat tersebut harus membantu pegawai dalam meningkatkan kecakapan dan pengetahuan.
2. Kecakapan dan pengetahuan yang diajarkan dalam Diklat harus berhubungan erat dengan pekerjaan.
3. Program diklat yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan diatas harus direncanakan dan di organisir (Moekijat, 1981:12).

Operasional Variabel

Tabel 3. Operasional Variabel Penelitian Pada Hotel Furaya Kota Pekanbaru

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala Pengukuran
Pelatihan dan pengembangan merupakan usaha mengurangi atau menghilangkan terjadinya kesenjangan antara kemampuan karyawan dengan yang dikehendaki organisasi, usaha tersebut dilakukan melalui peningkatan kemampuan kerja yang dimiliki karyawan dengan cara menambah pengetahuan dan keterampilan serta merubah sikap (dalam Sedarmayanti, 2007:163)	Pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan karyawan Front Office di Hotel Furaya Kota Pekanbaru.	1. Tenaga pengajar /instruktur	<ul style="list-style-type: none"> a. Instruktur menguasai materi dalam pembinaan dan pengembangan karyawan. b. Instruktur telah memenuhi kelayakan pemateri dalam pemberian pelatihan. c. Instruktur mempunyai kemampuan dalam menyampaikan materi pada karyawan. 	Ordinal
		2. Teknik dan metode pengajaran	<ul style="list-style-type: none"> a. Teknik pengajaran sesuai dengan pembinaan pengembangan karyawan. b. Teknik dapat mudah dipahami karyawan c. Menggunakan teknik simulasi persentasi, dan diskusi 	Ordinal
		3. Sarana dan prasarana	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang atau tempat yang telah memenuhi kelayakan pelaksanaan pelatihan b. Tersedianya alat bantu (media) pembinaan dan pengembangan dalam proses pelaksanaan pelatihan dan pengembangan karyawan c. Menggunakan perlengkapan penunjang dalam proses pelatihan dan pengembangan karyawan. 	Ordinal
		4. Evaluasi	<ul style="list-style-type: none"> a. Aktif dalam pelatihan b. Menguasai materi yang diberikan berupa ujian tertulis, ujian lisan, dan ujian praktek c. Melakukan evaluasi program 	Ordinal
		5. Materi Pelatihan	<ul style="list-style-type: none"> a. Materi pembinaan dan pengembangan sesuai dengan kurikulum b. Materi yang di dapat dipahami oleh karyawan c. Materi yang disampaikan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh karyawan. 	Ordinal

Sumber : Modifikasi Penulis 2013

Teknik Pengukuran

Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan program pelatihan dan

pengembangan karyawan front office di hotel furaya kota pekanbaru, maka penulis menggunakan ukuran variabel

dalam penelitian ini penulis membagi kedalam 3 (tiga) kategori penilaian yaitu: baik jika rata-rata penilaian responden yaitu 67%-100%, cukup baik jika rata-rata penilaian responden antara 33%-66%, kurang baik jika rata-rata penilaian responden yaitu berada antara 0%-33%.

METODE PENELITIAN

Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang penulis gunakan adalah tipe penelitian survey deskriptif, yaitu suatu penelitian dimana penulis menetapkan sejumlah sampel dari suatu populasi dengan cara menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Penelitian survey deskriptif adalah gambaran mengenai kenyataan yang ada dilapangan (objektif). Setelah data tersebut berhasil dikumpulkan untuk selanjutnya digunakan untuk menjawab tujuan penelitian atau untuk mengetahui secara jelas yaitu tentang Pelaksanaan Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan Front Office di Hotel Furaya Kota Pekanbaru.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Hotel Furaya Kota Pekanbaru, yang berlokasi di Jalan Jenderal Sudirman No. 72 / 74 Pekanbaru. Alasan saya melakukan penelitian disini adalah untuk mengetahui bagaimana Pelaksanaan Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan Front Office yang dilakukan di Hotel Furaya Kota Pekanbaru. Arti penting pelatihan dan pengembangan bagi karyawan hotel yaitu untuk menambah pengetahuan dan keterampilan didalam bekerja agar menjadi lebih baik, serta merubah sikap.

Populasi dan Sampel

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Direktur Perusahaan 1 orang, Manajer HRD 1 orang, Instruktur/pelatih 2 orang, dan

Karyawan Front Office 17 orang, maka keseluruhan populasi dan sampelnya berjumlah 21 orang.

Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah teknik sensus, mengingat jumlah populasi yang ada pada Perusahaan hanya sedikit serta memiliki alamat yang jelas sehingga memungkinkan untuk dijumpai pada saat survey lapangan, maka keseluruhan populasi ditarik untuk dijadikan sampel.

Jenis dan Sumber Data

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh dari daftar pertanyaan dan pedoman wawancara mengenai Pelaksanaan Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan Front Office.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari Perusahaan Hotel Furaya Pekanbaru yaitu data yang telah tersedia dan di publikasikan oleh perusahaan. Misalnya struktur organisasi, sejarah singkat perusahaan, dan uraian tugas dan jabatan.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah: wawancara, kuesioner dan observasi.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini memusatkan perhatian secara intensif terhadap suatu objek tertentu yang kemudian dipelajari sebagai suatu kasus, dimana objek yang diteliti adalah pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan karyawan front office. Dalam menganalisa data mengenai program pelatihan dan pengembangan karyawan front office ini penulis menggunakan analisa deskriptif yang bersifat development

(pengembangan), yaitu membahas data yang telah ada kemudian membandingkan hubungannya dengan suatu kriteria atau standar yang telah ditetapkan ataupun kriteria yang menjadi tujuan dari penelitian ini.

PEMBAHASAN

Tabel 4 : Tanggapan Responden Karyawan Front Office Terhadap Indikator Tenaga Pengajar/Instruktur di Hotel Furaya Kota Pekanbaru

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Penguasaan materi	5 (29,41%)	7 (41,18%)	5 (29,41%)	17
2	Ketergantungan referensi	5 (29,41%)	8 (47,6%)	4 (23,53%)	17
3	Keahlian	7 (41,18%)	7 (41,18%)	3 (17,64%)	17
4	Bahasa penyampaian	4 (23,53%)	10 (58,83%)	3 (17,64%)	17
5	Penguasaan suasana	6 (35,30%)	9 (52,94%)	2 (11,76%)	17
	Jumlah	27	41	17	85
	Rata-rata	5	8	4	17
	Persentase	(29,41%)	(47,6%)	(23,53%)	100%

Sumber : Data Olahan Lapangan 2013

Dari data tabel 4 diatas dapat diketahui bahwa untuk indikator tenaga pengajar dengan item penilaian diperoleh jawaban responden sebagai berikut: jawaban penguasaan materi yang menjawab baik adalah sebanyak 5 orang responden atau sama dengan 29,41%, alasan dari responden yang menjawab baik tersebut yaitu dikarenakan materi yang disampaikan oleh tenaga pengajar/instruktur sangat jelas dan mudah dipahami, terutama di dalam memberikan pelatihan bahasa inggris, karena tenaga pengajarnya juga berlatar belakang sebagai Sarjana bahasa inggris, maka dari itu materi yang disampaikan oleh tenaga pengajar tersebut dapat dipahami oleh para peserta pelatihan. Untuk penilaian cukup baik adalah sebanyak 7 orang responden atau sama dengan 41,18%, alasan dari responden yang menjawab cukup baik tersebut yaitu dikarenakan tenaga pengajarnya sangat menguasai materi

Pelaksanaan Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan Front Office Di Hotel Furaya Kota Pekanbaru.

1. Tenaga pengajar/Instruktur

Tanggapan responden terhadap tenaga pengajar/instruktur pelatihan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

yang diberikan, alasan yang diberikan dari responden ini juga hampir sama dengan responden yang menjawab baik sehingga peserta pelatihan dapat dengan mudah memahami materi tersebut, Sedangkan untuk kategori penilaian kurang baik tanggapan responden sebanyak 5 orang atau sama dengan 29,41%, alasan dari responden yang menjawab kurang baik yaitu dikarenakan tenaga pengajarnya agak terlalu cepat di dalam menjelaskan materi tersebut.

Untuk item penilaian kedua yaitu ketergantungan referensi, untuk jawaban atau tanggapan dari responden kategori penilaian baik atau (tergantung) adalah sebanyak 5 orang responden atau sama dengan 29,41%, alasan dari responden yang menjawab baik atau (tergantung) yaitu dikarenakan tenaga pengajarnya juga menggunakan buku panduan atau referensi sebagai pedoman. Untuk kategori penilaian cukup baik adalah sebanyak 8 orang responden atau sama

dengan 47,6%, alasan dari responden yang menjawab cukup baik atau (cukup tergantung) ini hampir sama dengan alasan responden yang menjawab baik yaitu dikarenakan tenaga pengajarnya juga menggunakan buku panduan atau referensi sebagai pedoman. Sedangkan untuk kategori penilaian kurang baik adalah sebanyak 4 orang atau sama dengan 23,53%.

Untuk item penilaian yang ketiga yaitu tentang keahlian, untuk jawaban atau tanggapan dari responden kategori penilaian baik adalah sebanyak 7 orang responden atau sama dengan 41,18%, alasan dari responden yang menjawab baik yaitu dikarenakan tenaga pengajar atau pelatihnya cukup kompetensi dan mempunyai keahlian di dalam memberikan pelatihan berupa materi maupun praktek dilapangan. Untuk kategori penilaian cukup baik adalah sebanyak 7 orang atau sama dengan 41,18%, alasan dari responden yang menjawab cukup baik ini sama dengan alasan responden yang menjawab baik yaitu tenaga pengajar atau pelatihnya cukup kompetensi dan mempunyai keahlian didalam memberikan pelatihan berupa materi maupun praktek dilapangan, dan kategori kurang baik sebanyak 3 orang atau sama dengan 17,64%.

Untuk item penilaian yang keempat yaitu bahasa penyampaian, untuk jawaban atau tanggapan dari responden kategori penilaian baik adalah sebanyak 4 orang responden atau sama dengan (23,53%), alasan dari responden yang menjawab baik yaitu karena bahasa penyampaian dari tenaga pengajar / pelatih sangat jelas dan mudah untuk dipahami oleh peserta pelatihan karena penggunaan bahasa yang efektif, sesuai, dan mudah dimengerti turut menentukan keberhasilan pelaksanaan proses belajar mengajar. Untuk kategori penilaian cukup baik sebanyak 10 orang atau sama

dengan (58,83%), alasan dari responden yang menjawab cukup baik yaitu hampir sama dengan responden yang menjawab baik yaitu bahasa penyampaiannya jelas dan mudah untuk dipahami, dan kategori penilaian kurang baik adalah sebanyak 3 orang atau sama dengan (17,64%), alasan dari responden yang menjawab kurang baik ini dikarenakan bahasa penyampaian yang digunakan pelatih terlalu cepat terutama di dalam berbahasa inggris sehingga kurang dimengerti oleh responden yang menjawab kurang baik.

Untuk item penilaian yang kelima yaitu penguasaan suasana, untuk jawaban atau tanggapan dari responden kategori penilaian baik adalah sebanyak 6 orang responden atau sama dengan (35,30%), alasan dari responden yang menjawab baik yaitu dikarenakan di dalam pelatihan tenaga pengajar/pelatih tidak hanya memberikan materi atau persentasi tetapi juga menyediakan game pada saat peserta sudah banyak yang mengantuk sehingga suasana proses belajar mengajar itu tetap hidup dan menarik, kategori penilaian cukup baik sebanyak 9 orang atau sama dengan (52,94%), alasan dari responden yang menjawab cukup baik yaitu sama dengan alasan responden yang menjawab baik, dan kategori kurang baik sebanyak 2 orang atau sama dengan (11,76%), alasan dari responden yang menjawab kurang baik tersebut dikarenakan peserta kurang menyukai game yang disediakan oleh tenaga pengajar/pelatih.

Indikator yang pertama yaitu tenaga pengajar/instruktur yang terdiri dari lima item yang dinilai yaitu penguasaan materi, ketergantungan referensi, keahlian, bahasa penyampaian, dan penguasaan suasana dengan jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari : baik dengan jumlah persentase 29,41%, cukup baik dengan jumlah persentase 47,6%, kurang

baik dengan jumlah persentase 23,53%. Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan untuk indikator tenaga pengajar/instruktur dikategorikan **cukup baik** dengan persentase sebesar 47,6% dari keseluruhan tanggapan responden.

Hasil wawancara penulis dengan Bapak Deni sebagai Manajer HRD di Hotel Furaya Kota Pekanbaru, dikatakan “bahwa untuk indikator tenaga pengajar/instruktur untuk penilaian penguasaan materi di katakan sudah cukup baik, dikarenakan tenaga pengajar/instrukturnya menguasai materi baik secara teori maupun praktek, akan

tetapi di perlukan buku sebagai referensi untuk pegangan. Untuk keahlian, tenaga pengajar/instrukturnya cukup kompetensi dan mempunyai keahlian terutama di dalam bahasa inggris, dan bahasa penyampaiannya pun sudah cukup jelas dan tenaga pengajar/instrukturnya juga bisa menguasai suasana kelas dengan baik”.

2. Teknik dan Metode Pengajaran

Tanggapan responden terhadap aspek-aspek teknik dan metode pengajaran yang digunakan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5 : Tanggapan Responden Karyawan Front Office Terhadap Indikator Teknik dan Metode Pengajaran di Hotel Furaya Kota Pekanbaru

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pembinaan pengembangan	5 (29,41%)	8 (47,6%)	4 (23,53%)	17
2	Pemahaman	4 (23,53%)	11 (64,70%)	2 (11,77%)	17
3	Mengubah kemampuan	7 (41,17%)	6 (35,30%)	4 (23,53%)	17
4	Pembahasan	4 (23,53%)	10 (58,83%)	3 (17,64%)	17
5	Relevan/sesuai dengan materi	5 (29,41%)	9 (52,95%)	3 (17,64%)	17
	Jumlah	25	44	16	85
	Rata-rata	5	9	3	17
	Persentase	(29,41%)	(52,95%)	(17,64%)	100%

Sumber : Data Olahan Lapangan 2013

Jawaban pembinaan pengembangan yang menjawab baik adalah sebanyak 5 orang responden atau sama dengan 29,41%, alasan dari responden yang menjawab baik yaitu karena para peserta dilatih dan dibina untuk menjadi karyawan yang disiplin, tanggung jawab, dan honesty. Untuk kategori penilaian cukup baik adalah sebanyak 8 orang responden atau sama dengan 47,6%, alasan dari responden yang menjawab cukup baik yaitu sama dengan alasan responden yang menjawab baik, dan untuk kategori penilaian kurang baik adalah sebanyak 4 orang responden atau sama dengan 23,53%.

Untuk item penilaian kedua yaitu tentang pemahaman, untuk jawaban atau tanggapan dari responden kategori penilaian baik adalah sebanyak 4 orang responden atau sama dengan 23,53%, alasan dari responden yang menjawab baik yaitu karena bahasa yang digunakan pelatih pada saat menggunakan teknik dan metode pengajaran berupa ceramah mudah untuk dicerna dan untuk dipahami oleh para peserta pelatihan. Untuk kategori penilaian cukup baik adalah sebanyak 11 orang responden atau sama dengan 64,70%, alasan dari responden yang menjawab cukup baik yaitu karena para peserta menyukai

teknik dan metode pengajaran yang berupa diskusi dan kerja kelompok, sehingga para peserta bisa berdiskusi dengan peserta lain sehingga mudah untuk dipahami, sedangkan untuk kategori penilaian kurang baik adalah sebanyak 2 orang responden atau sama dengan 11,77%.

Untuk item penilaian ketiga yaitu mengubah kemampuan, untuk jawaban atau tanggapan dari responden kategori penilaian baik adalah sebanyak 7 orang responden atau sama dengan 41,17%, alasan dari responden yang menjawab baik yaitu karena teknik dan metode pengajaran yang diberikan bisa mengubah kemampuan kompetensi, pengetahuan, keterampilan, keahlian, dan sikap/prilaku karyawan. Untuk kategori penilaian cukup baik adalah sebanyak 6 orang responden atau sama dengan 35,30%, alasan dari responden yang menjawab cukup baik yaitu sama dengan alasan responden yang menjawab baik, sedangkan untuk kategori penilaian kurang baik adalah sebanyak 4 orang responden atau sama dengan 23,53%.

Untuk item penilaian keempat yaitu tentang pembahasan, untuk jawaban atau tanggapan dari responden kategori penilaian baik adalah sebanyak 4 orang responden atau sama dengan 23,53%, alasan dari responden yang menjawab baik yaitu karena pembahasan yang disampaikan sesuai dengan teknik dan metode pengajaran yang telah ditetapkan dalam pelaksanaan pelatihan yaitu berupa ceramah, diskusi, dan kerja kelompok. Untuk kategori penilaian cukup baik adalah sebanyak 10 orang responden atau sama dengan 58,83%, alasan dari responden yang menjawab cukup baik yaitu sama dengan alasan responden yang menjawab baik, sedangkan untuk kategori penilaian kurang baik adalah sebanyak 3 orang responden atau sama dengan 17,64%.

Sedangkan untuk item penilaian kelima yaitu relevan/sesuai dengan materi, untuk jawaban atau tanggapan dari responden kategori penilaian baik adalah sebanyak 5 orang responden atau sama dengan 29,41%, alasan dari responden yang menjawab baik yaitu karena teknik dan metode pengajaran yang dipakai oleh pelatih telah relevan/sesuai dengan materi yang ia sajikan pada pelatihan, untuk kategori penilaian cukup baik adalah sebanyak 9 orang responden atau sama dengan 52,95%, alasan dari responden yang menjawab cukup baik yaitu hampir sama dengan alasan responden yang menjawab baik yaitu telah relevan/sesuai dengan materi yang disajikan pada pelatihan, dan untuk kategori penilaian kurang baik adalah sebanyak 3 orang responden atau sama dengan 17,64%.

Indikator yang kedua yaitu teknik dan metode pengajaran yang terdiri dari lima item yang dinilai yaitu pembinaan pengembangan, pemahaman, mengubah kemampuan, pembahasan, dan relevan/sesuai dengan materi dengan jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari : baik dengan jumlah persentase 29,41%, cukup baik dengan jumlah persentase 52,95%, kurang baik dengan jumlah persentase 17,64%. Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan untuk indikator teknik dan metode pengajaran dikategorikan **cukup baik** dengan persentase sebesar 52,95% dari keseluruhan tanggapan responden.

Hasil wawancara penulis dengan Bapak Deni sebagai Manajer HRD di Hotel Furaya Kota Pekanbaru, dikatakan “bahwa untuk indikator teknik dan metode pengajaran untuk penilaian pembinaan pengembangan dikatakan sudah cukup baik yaitu berupa ceramah, diskusi dan kerja kelompok, teknik dan metode pengajaran yang digunakan juga sudah relevan/sesuai dengan materi yang

digunakan dalam pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan karyawan Front Office”.

3. Sarana dan Prasarana

Tanggapan responden tentang sarana dan prasarana pelatihan dan pengembangan pada tabel dibawah ini :

Tabel 6 : Distribusi Tanggapan Responden Karyawan Front Office Terhadap Indikator Sarana dan Prasarana di Hotel Furaya Kota Pekanbaru

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kelayakan tempat	7 (41,17%)	6 (35,30%)	4 (23,53%)	17
2	Kelengkapan fasilitas	8 (47,6%)	5 (29,41%)	4 (23,53%)	17
3	Ketersediaan alat bantu	8 (47,6%)	5 (29,41%)	4 (23,53%)	17
4	Kualitas alat bantu	8 (47,6%)	7 (41,17%)	2 (11,77%)	17
5	Lokasi kerja	7 (41,17%)	8 (47,6%)	2 (11,77%)	17
	Jumlah	38	31	16	85
	Rata-rata	8	6	3	17
	Persentase	(47,6%)	(35,30%)	(17,64%)	100%

Sumber : Data Olahan Lapangan 2013

Dari tabel 6 diatas dapat diketahui bahwa untuk indikator sarana dan prasarana dengan item penilaian diperoleh jawaban responden sebagai berikut : jawaban kelayakan tempat yang menjawab baik adalah sebanyak 7 orang responden atau sama dengan 41,17%, alasan responden yang menjawab baik yaitu karena ruangnya dilengkapi dengan mik, infokus, dan ruangnya juga dilengkapi dengan AC. Untuk penilaian cukup baik adalah sebanyak 6 orang responden atau sama dengan 35,30%, alasan responden yang menjawab cukup baik yaitu karena ruangnya cukup nyaman dan layak untuk dijadikan tempat pelatihan, dan untuk kategori penilaian kurang baik adalah sebanyak 4 orang responden atau sama dengan 23,53%.

Untuk item penilaian kedua yaitu tentang kelengkapan fasilitas, untuk jawaban atau tanggapan dari responden kategori penilaian baik adalah sebanyak 8 orang responden atau sama dengan 47,6%, untuk kategori penilaian cukup baik adalah sebanyak 5 orang responden atau sama dengan 29,41%, alasan dari

responden yang menjawab cukup baik yaitu karena fasilitasnya cukup lengkap yaitu dengan adanya kursi, meja, dan papan tulis, dan untuk kategori penilaian kurang baik adalah sebanyak 4 orang responden atau sama dengan 23,53%.

Untuk item penilaian ketiga yaitu ketersediaan alat bantu, untuk jawaban atau tanggapan dari responden kategori penilaian baik adalah sebanyak 8 orang responden atau sama dengan 47,6%, alasan dari responden yang menjawab baik yaitu sebelum peserta praktek dilapangan pihak dari penyelenggara pelatihan telah menyiapkan forum-forum yang akan digunakan, untuk kategori penilaian cukup baik adalah sebanyak 5 orang responden atau sama dengan 29,41%, dan untuk kategori penilaian kurang baik adalah sebanyak 4 orang responden atau sama dengan 23,53%.

Untuk item penilaian keempat yaitu tentang kualitas alat bantu, untuk jawaban atau tanggapan dari responden kategori penilaian baik adalah sebanyak 8 orang responden atau sama dengan 47,6%, alasan dari responden yang menjawab baik yaitu karena kualitas

alat bantunya cukup baik dan layak untuk dipakai, untuk kategori penilaian cukup baik adalah sebanyak 7 orang responden atau sama dengan 41,17%, dan untuk kategori penilaian kurang baik adalah sebanyak 2 orang responden atau sama dengan 11,77%.

Sedangkan untuk item penilaian kelima yaitu lokasi kerja, untuk jawaban atau tanggapan dari responden kategori penilaian baik adalah sebanyak 7 orang responden atau sama dengan 41,17%, alasan dari responden yang menjawab baik yaitu karena lokasi kerjanya sangat nyaman dan tidak jauh dari lobby, serta dilengkapi dengan sarana prasarana yang sesuai dengan kebutuhan karyawan, untuk kategori penilaian cukup baik adalah sebanyak 8 orang responden atau sama dengan 47,6%, alasan dari responden yang menjawab cukup baik sama dengan alasan responden yang menjawab baik, dan untuk kategori penilaian kurang baik adalah sebanyak 2 orang responden atau sama dengan 11,77%.

Indikator yang ketiga yaitu sarana dan prasarana yang terdiri dari lima item yang dinilai yaitu kelayakan tempat, kelengkapan fasilitas, ketersediaan alat

bantu, kualitas alat bantu, dan lokasi kerja dengan jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari : baik dengan jumlah persentase 47,6%, cukup baik dengan jumlah persentase 35,30%, dan kurang baik dengan jumlah persentase 17,64%. Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan untuk indikator sarana dan prasarana dikategorikan **cukup baik** dengan persentase sebesar 35,30% dari keseluruhan tanggapan responden.

Hasil wawancara penulis dengan Bapak Deni sebagai Manajer HRD di Hotel Furaya Kota Pekanbaru, dikatakan “bahwa untuk indikator sarana dan prasarana mengenai kelayakan tempat sudah cukup layak yaitu ruangan atau tempat yang digunakan untuk pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan karyawan sudah memakai AC, dan di lengkapi dengan fasilitas yang berupa mik, infokus, papan tulis, serta kursi dan meja”.

4. Evaluasi

Tanggapan responden terhadap sarana dan prasarana pelatihan dan pengembangan pada tabel dibawah ini :

Tabel 7 : Distribusi Tanggapan Responden Karyawan Front Office Terhadap Indikator Evaluasi di Hotel Furaya Kota Pekanbaru

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Aktif dalam pelatihan	4 (23,53%)	5 (29,41%)	8 (47,6%)	17
2	Menguasai materi	6 (35,30%)	9 (52,94%)	2 (11,76%)	17
3	Melakukan evaluasi Program	6 (35,30%)	7 (41,17%)	4 (23,53%)	17
4	Mempelajari materi di luar jam pelatihan	5 (29,41%)	6 (35,30%)	6 (35,30%)	17
5	Daya ingat terhadap materi	6 (35,30%)	11 (64,70%)	-	17
	Jumlah	27	38	20	85
	Rata-rata	6	7	4	17
	Persentase	(35,30%)	(41,17%)	(23,53%)	100%

Sumber : Data Olahan Lapangan 2013

Dari tabel 7 diatas dapat diketahui bahwa untuk indikator evaluasi dengan

item penilaian diperoleh jawaban responden sebagai berikut : jawaban

aktif dalam pelatihan yang menjawab baik adalah sebanyak 4 orang responden atau sama dengan 23,53%, untuk penilaian cukup baik adalah sebanyak 5 orang responden atau sama dengan 29,41%, alasan dari responden yang menjawab cukup baik yaitu karena program pelatihan sesuai dengan kepentingan pekerjaan karyawan yaitu training English Class, latihan bagaimana cara menangani tamu yang complain, latihan bagaimana cara menangani penerimaan kamar tamu, latihan bagaimana cara menggunakan telepon, dan latihan bagaimana cara menangani tamu yang ingin masuk dan tamu yang ingin keluar. Sedangkan untuk kategori penilaian kurang baik adalah sebanyak 8 orang responden atau sama dengan 47,6%.

Untuk item penilaian kedua yaitu tentang menguasai materi, untuk jawaban atau tanggapan dari responden kategori penilaian baik adalah sebanyak 6 orang responden atau sama dengan 35,30%, untuk kategori penilaian cukup baik adalah sebanyak 9 orang responden atau sama dengan 52,94%, alasan dari responden yang menjawab cukup baik yaitu karyawan dapat menguasai materi pelatihan yang diberikan contohnya didalam berbahasa inggris, dan untuk kategori penilaian kurang baik adalah sebanyak 2 orang responden atau sama dengan 11,76%.

Untuk item penilaian ketiga yaitu melakukan evaluasi program, untuk jawaban atau tanggapan dari responden kategori penilaian baik adalah sebanyak 6 orang responden atau sama dengan 35,30%, untuk kategori penilaian cukup baik adalah sebanyak 7 orang responden atau sama dengan 41,17%, alasan dari responden yang menjawab cukup baik yaitu untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelatihan dan pengembangan, dengan adanya evaluasi dapat diketahui letak kelemahan dan

kelebihan dari pelaksanaan pelatihan dan pengembangan tersebut dan untuk selanjutnya dapat diputuskan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam perencanaan dan pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan dimasa yang akan datang. Sedangkan untuk kategori penilaian kurang baik adalah sebanyak 4 orang responden atau sama dengan 23,53%.

Untuk item penilaian keempat yaitu mempelajari materi di luar jam pelatihan, untuk jawaban atau tanggapan dari responden kategori penilaian baik adalah sebanyak 5 orang responden atau sama dengan 29,41%, untuk kategori penilaian cukup baik adalah sebanyak 6 orang responden atau sama dengan 35,30%, dan untuk kategori penilaian kurang baik adalah sebanyak 6 orang responden atau sama dengan 35,30%, alasan dari responden yang menjawab kurang baik yaitu karena karyawan kurang mempelajari materi diluar jam pelatihan, karyawan lebih sering mempelajarinya pada saat jam pelatihan.

Sedangkan untuk item penilaian kelima yaitu daya ingat terhadap materi, untuk jawaban atau tanggapan dari responden kategori penilaian baik adalah sebanyak 6 orang responden atau sama dengan 35,30%, untuk kategori penilaian cukup baik adalah sebanyak 11 orang responden atau sama dengan 64,70%, alasan dari responden yang menjawab cukup baik yaitu karena semua materi yang diberikan dapat diingat kembali dan dapat di praktekkan dalam pekerjaan sehari-hari, dan tidak ada responden yang menjawab untuk kategori penilaian kurang baik.

Indikator yang keempat yaitu tentang evaluasi yang terdiri dari lima item yang dinilai yaitu aktif dalam pelatihan, menguasai materi, melakukan evaluasi program, mempelajari materi diluar jam pelatihan, dan daya ingat terhadap materi dengan jumlah nilai keseluruhan dari

masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari : baik dengan jumlah persentase 35,30%, cukup baik dengan jumlah persentase 41,17%, dan kurang baik dengan jumlah persentase 23,53%. Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan untuk indikator evaluasi dikategorikan **cukup baik** dengan persentase sebesar 41,17% dari keseluruhan tanggapan responden.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Deni sebagai Manajer HRD, dikatakan “bahwa untuk indikator

Tabel 8 : Distribusi Tanggapan Responden Karyawan Front Office Terhadap Indikator Materi Pelatihan di Hotel Furaya Kota Pekanbaru

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kesesuaian Kurikulum	5 (29,41%)	9 (52,95%)	3 (17,64%)	17
2	Pemberian materi	7 (41,17%)	8 (47,6%)	2 (11,77%)	17
3	Kejelasan materi	5 (29,41%)	9 (52,95%)	3 (17,64%)	17
4	Kesesuaian materi	6 (35,30%)	8 (47,6%)	3 (17,64%)	17
5	Penambahan materi	8 (47,6%)	6 (35,30%)	3 (17,64%)	17
	Jumlah	31	40	14	85
	Rata-rata	6	8	3	17
	Persentase	(35,30%)	(47,6%)	(17,64%)	100%

Sumber : Data Olahan Lapangan 2013

Dari tabel 8 diatas dapat diketahui bahwa untuk indikator materi pelatihan dengan item penilaian diperoleh jawaban responden sebagai berikut : Jawaban kesesuaian kurikulum yang menjawab baik adalah sebanyak 5 orang responden atau sama dengan 29,41%, alasan dari responden yang menjawab baik yaitu karena materi pelatihan yang diberikan sesuai dengan kurikulum pelatihan atau sesuai dengan apa yang ditetapkan didalam pelaksanaan pelatihan dan pengembangan, untuk penilaian cukup baik adalah sebanyak 9 orang responden atau sama dengan 52,95%, dan untuk kategori penilaian kurang baik adalah sebanyak 3 orang responden atau sama dengan 17,64%.

evaluasi sudah cukup baik yaitu dengan melakukan evaluasi program dengan cara melihat hasil dari ujian secara teori maupun praktek, dan hasilnya sudah cukup baik yaitu sesuai dengan pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan karyawan Front Office”.

5. Materi Pelatihan

Tanggapan responden terhadap materi pelatihan yang digunakan dalam pelaksanaan pelatihan yang terdapat pada tabel berikut ini :

Untuk item penilaian kedua yaitu tentang pemberian materi, untuk jawaban atau tanggapan dari responden kategori penilaian baik adalah sebanyak 7 orang responden atau sama dengan 41,17%, untuk kategori penilaian cukup baik adalah sebanyak 8 orang responden atau sama dengan 47,6%, alasan dari responden yang menjawab cukup baik yaitu pelatih memberikan materi dengan menggunakan bahasa inggris ketika persentasi didalam kelas, sesuai dengan program pelatihan karyawan front office yaitu training English class (latihan berbahasa inggris) kemudian di praktekan dilapangan. Sedangkan untuk kategori penilaian kurang baik adalah

sebanyak 2 orang responden atau sama dengan 11,77%.

Untuk item penilaian ketiga yaitu kejelasan materi, untuk jawaban atau tanggapan dari responden kategori penilaian baik adalah sebanyak 5 orang responden atau sama dengan 29,41%, untuk kategori penilaian cukup baik adalah sebanyak 9 orang responden atau sama dengan 52,95%, alasan dari responden yang menjawab cukup baik yaitu kejelasan dari materinya cukup jelas dan dapat dipraktikkan di dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari, dan untuk kategori penilaian kurang baik adalah sebanyak 3 orang responden atau sama dengan 17,64%.

Untuk item penilaian keempat yaitu kesesuaian materi, untuk jawaban atau tanggapan dari responden kategori penilaian baik adalah sebanyak 6 orang responden atau sama dengan 35,30%, untuk kategori penilaian cukup baik adalah sebanyak 8 orang responden atau sama dengan 47,6%, dan untuk kategori penilaian kurang baik adalah sebanyak 3 orang responden atau sama dengan 17,64%.

Sedangkan untuk item penilaian kelima yaitu penambahan materi, untuk jawaban atau tanggapan dari responden kategori penilaian baik adalah sebanyak 8 orang responden atau sama dengan 47,6%, untuk kategori penilaian cukup

baik adalah sebanyak 6 orang responden atau sama dengan 35,30%, dan untuk kategori penilaian kurang baik adalah sebanyak 3 responden atau sama dengan 17,64%.

Indikator yang kelima yaitu tentang materi pelatihan yang terdiri dari lima item yang dinilai yaitu kesesuaian kurikulum, pemberian materi, kejelasan materi, kesesuaian materi, dan penambahan materi dengan jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari : baik dengan jumlah persentase 35,30%, cukup baik dengan jumlah persentase 47,6%, dan kurang baik dengan jumlah persentase 17,64%. Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan untuk indikator materi pelatihan dikategorikan **cukup baik** dengan persentase sebesar 47,6% dari keseluruhan tanggapan responden.

Berdasarkan hasil dari wawancara penulis dengan Bapak Deni sebagai Manajer HRD, dikatakan “bahwa untuk indikator materi pelatihan untuk penilaian kesesuaian kurikulum dikatakan sudah sesuai, dikarenakan materi pelatihan yang diberikan sudah sesuai dengan kurikulum yang telah ditetapkan dalam pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan karyawan Front Office. Untuk penilaian pemberian materi dikatakan cukup baik yaitu berupa teori maupun praktek”.

Tabel 9 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Pelaksanaan Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan Front Office di Hotel Furaya Kota Pekanbaru

No	Indikator	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Tenaga Pengajar/Instruktur	5 (29,41%)	8 (47,6%)	4 (23,53%)	17
2	Teknik dan Metode Pengajaran	5 (29,41%)	9 (52,95%)	3 (17,64%)	17
3	Sarana dan Prasarana	8 (47,6%)	6 (35,30%)	3 (17,64%)	17
4	Evaluasi	6 (35,30%)	7 (41,17%)	4 (23,53%)	17
5	Materi Pelatihan	6 (35,30%)	8 (47,6%)	3 (17,64%)	17
	Jumlah	30	38	17	85
	Rata-rata	6	8	3	17
	Persentase	35,30%	47,6%	17,64%	100%

Sumber : Data Olahan Lapangan 2013

Dari data tabel rekapitulasi tanggapan responden terhadap Pelaksanaan Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan Front Office di Hotel Furaya Kota Pekanbaru untuk kategori penilaian baik yaitu sebesar 35,30%, untuk kategori penilaian cukup baik adalah sebesar 47,6%, dan untuk kategori penilaian kurang baik adalah sebesar 17,64% dari total keseluruhan responden karyawan Front Office sebanyak 17 orang. Dari hal tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa untuk penelitian ini dikategorikan **Cukup Baik** dengan total persentase secara keseluruhan sebesar 47,6%, sesuai dengan penjelasan di depan tentang persentase sebesar 33%-66% masuk kedalam kategori cukup baik.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa untuk variabel Pelaksanaan Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan Front Office di Hotel Furaya Kota Pekanbaru **Cukup Baik** artinya Pelaksanaan Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan Front Office di Hotel Furaya Kota Pekanbaru belum berjalan dengan maksimal.

Berdasarkan hasil dari wawancara penulis dengan Bapak Julius sebagai Pelatih/Manajer Front Office, dikatakan “bahwa Pelaksanaan Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan Front Office di Hotel Furaya Kota Pekanbaru sudah cukup baik yaitu dengan adanya program pelatihan dan pengembangan karyawan seperti program *Training English Class*(latihan bahasa inggris di kelas), latihan bagaimana cara menangani tamu yang complain, latihan bagaimana cara menangani penerimaan kamar tamu, latihan bagaimana cara menggunakan telepon, dan latihan bagaimana cara menangani tamu yang ingin masuk dan tamu yang ingin keluar, yaitu telah sesuai dengan program

pelatihan dan pengembangan karyawan yang telah ditetapkan oleh perusahaan”.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Untuk indikator tenaga pengajar/instruktur kategori penilaian responden berada pada kategori cukup baik yaitu dikarenakan tenaga pengajar/instrukturnya cukup kompetensi dan mempunyai keahlian di dalam memberikan pelatihan berupa materi maupun praktek dilapangan.
2. Untuk indikator teknik dan metode pengajaran kategori penilaian responden berada pada kategori cukup baik yaitu dikarenakan metode yang digunakan dalam pelaksanaan pelatihan dan pengembangan terdiri dari sistem ceramah, sistem diskusi, sistem kerja kelompok, serta praktek dilapangan.
3. Untuk indikator sarana dan prasarana kategori penilaian responden berada pada kategoribaik yaitu dikarenakan ruangnya dilengkapi dengan AC, mik, dan juga infokus. Adapun fasilitasnya cukup lengkap yaitu dengan adanya kursi, meja, dan papan tulis.
4. Untuk indikator evaluasi kategori penilaian responden berada pada kategori cukup baik yaitu dikarenakan program pelatihan sesuai dengan kepentingan pekerjaan karyawan yaitu training English Class, latihan bagaimana cara menangani tamu yang complain, latihan bagaimana cara menangani penerimaan kamar tamu, latihan bagaimana cara menggunakan telepon, dan latihan bagaimana cara menangani tamu yang ingin masuk dan tamu yang ingin keluar.

5. Untuk indikator materi pelatihan kategori penilaian responden berada pada kategori cukup baik yaitu dikarenakan materi pelatihan yang diberikan sesuai dengan kurikulum pelatihan atau sesuai dengan apa yang ditetapkan di dalam pelaksanaan pelatihan dan pengembangan.
6. Kesimpulan secara keseluruhan tentang Pelaksanaan Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan Front Office di Hotel Furaya Kota Pekanbaru berada pada kategori Cukup Baik.

Saran

1. Untuk indikator tenaga pengajar/pelatih jumlahnya masih kurang, yaitu hanya berjumlah dua orang. Untuk itu penulis menyarankan kepada pihak perusahaan agar dapat menambah jumlah tenaga pengajar/pelatihnya agar pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan karyawan Front Office untuk kedepannya dapat berjalan lebih baik lagi.
2. Untuk indikator teknik dan metode pengajaran masih perlu diperhatikan lagi yaitu pada teknik dan metode pengajaran yang berupa ceramah/persentasi, karena tenaga pengajar/pelatihnya dalam melakukan persentasi agak terlalu cepat, sehingga masih ada peserta yang kurang jelas terhadap teknik dan metode pengajaran yang diberikan.
3. Untuk indikator sarana dan prasarana yang masih kurang, yaitu infokus yang masih perlu ditambahkan lagi sebagai cadangan, karena infokusnya kadang-kadang rusak dan tidak bisa dipakai pada saat pelatihan.
4. Untuk indikator evaluasi masih perlu di perhatikan lagi, setelah

dievaluasi masih ada peserta yang kurang menguasai ujian tertulis maupun ujian praktek dikarenakan peserta kurang aktif dan kurang serius di dalam mengikuti pelatihan, oleh karena itu diharapkan kepada pihak perusahaan agar dapat meningkatkan kedisiplinan karyawan agar pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan karyawan *front office* untuk kedepannya bisa berjalan dengan maksimal.

5. Untuk indikator materi pelatihan sudah sesuai dengan kurikulum dan ketentuan perusahaan, akan tetapi di dalam pemberian materi masih perlu diperhatikan lagi karena materi yang diberikan penjelasannya masih kurang dimengerti oleh peserta pelatihan khususnya terhadap materi bahasa inggris.

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, Michael, 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Penerbit PT. Elex Media Komputindo.
- Dunn, William N, 2000. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik, Edisi kedua*. Yogyakarta, Gadjah Mada Universitas Press.
- Hasibuan, Malayu, 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, PT. Toko Gunung Agung.
- Hasibuan, Malayu, 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*, Jakarta, Penerbit Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu, 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Hamalik, Oemar, 2002. *Pengembangan Sumber Daya Manusia, Manajemen Pelatihan Tenaga Kerja*. Jakarta, Bumi Aksara.

- Handoko, T, Hani, 2001. *Manajemen*. Yogyakarta, Penerbit BPFE.
- Ibrahim, Mariaty, 2009. *Pengantar Ilmu Administrasi Bisnis*. Pekanbaru, CV Witra Irzani.
- M, Suyanto, 2007. *Strategic Management*. Yogyakarta, Penerbit. C.V Andi.
- Mathis, John L. and Jackson H. Robert, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Penerbit Salemba Empat.
- Moekijat, 1991. *Administrasi Kantor*. Bandung, Alumni /79.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung, Rosda.
- Nawawi, Hadari, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Notoatmojo, Soekidjo, 2009. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Penerbit Rineka Cipta.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih, 2009. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Siagian, P Sondang, 2006. *Filsafat Administrasi*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Siagian, P Sondang, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Bumi Akasara.
- Siagian P Sondang, 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Siagian P Sondang, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Penerbit Bumi Aksara.
- Sutrisno, Edy, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Sutrisno, Edy, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Kencana Prenada Media Group.
- Simamora, Hendri, 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta, Edisi kedua, STIE YKPN.
- Sedarmayanti, 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung, PT. Refika Aditama.
- Sugiono, 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung, Penerbit. CV Alfabeta.
- Sutarto, 2006. *Dasar-Dasar Organisasi*. Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Umar Husein, 1998. *Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.