

**PELAKSANAAN PELATIHAN KARYAWAN ROOM  
ATTENDANT DENGAN METODE *OFF THE JOB TRAINING*  
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI  
KHARISMA HOTEL BUKITTINGI**

**Proyek Akhir Ini Diajukan  
Sebagai Salah Satusyarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Terapan Pariwisata**



**Yuli fauziah**

**191000293302030**

**D-IV PERHOTELAN**

**FAKULTAS PARIWISATA**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT**

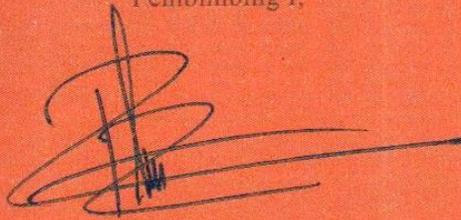
**2023**

## PERNYATAAN PERSETUJUAN SIDANG AKHIR

Proyek ini telah diperiksa, disetujui, dan disahkan oleh tim pembimbing untuk selanjutnya dipertanggung jawabkan pada sidang proyek akhir Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Bukittinggi, 15 Agustus 2023

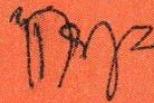
Pembimbing I,



Rozi Yuliani, S.ST.Par.M.M

NIDN. 1031078602

Pembimbing II,



Dewi Anggraini, S.E.M.M

NIDN. 102606741

Menyetujui:

Ketua Program Studi Perhotelan



Wina Asty, S.Pd., M.M.Par

NIDN. 1019048301

## PERNYATAAN PENGESAHAN SIDANG PROYEK AKHIR

Tim Penguji Sidang Proyek Akhir Mahasiswa Program Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, menyatakan bahwa proyek akhir yang diajukan oleh:

Nama : Yuli Fauziah

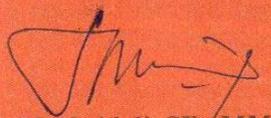
NIM : 19100293302030

Judul: PELAKSANAAN PELATIHAN KARYAWAN **ROOM ATTENDANT** DENGAN METODE *OFF THE JOB TRAINING* UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KHARISMA HOTEL BUKITTINGGI.

Telah berhasil dipertahankan dihadapan tim penguji dan diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan Pariwisata pada Program Studi Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera barat.

Bukittinggi, 15 Agustus 2023

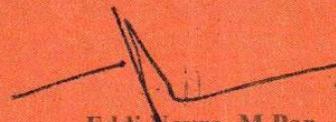
Penguji I,



**Moch Abdi, SE., MM**

NIDN. 1006068002

penguji II,



**Eddi Novra, M.Par**

NIDN. 1027076903

Menyetujui:

Dekan,



**Rozi Yuliani, S.ST.Par.MM**

NIDN. 1031078602

NIDN. 103107860

**PROGRAM STUDI PERHOTELAN**

**Proyek Akhir, Agustus 2023**

**Pelaksanaan Pelatihan Karyawan *Room attendant* Dengan Metode *Off The Job Training* Untuk Meningkatkan Kualitas pelayanan Di Kharisma Hotel Bukittinggi.**

**ABSTRAK**

**Yuli Fauziah (2023)** Kurangnya kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan dan kesigapan karyawan dalam melayani setiap permintaan tamu, kurangnya kecepatan karyawan dalam menyelesaikan komplek tamu, kurang menariknya penampilan karyawan, dan kurangnya Hospitality karyawan terhadap tamu. Maka, Penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “pelaksanaan pelatihan karyawan *Room attendant* dengan metode *off the job training* untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kharisma Hotel Bukittinggi”.

Jenis penelitian ini digolongkan ke dalam Penelitian kualitatif dengan Metode Tindakan. Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalisme karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting). Penelitian tindakan adalah cara suatu kelompok atau seseorang dalam mengorganisasi suatu kondisi sehingga mereka dapat mempelajari pengalaman mereka dan membuat pengalaman mereka dapat diakses oleh orang lain.

Pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan merupakan bagian penting dalam berbisnis khususnya dalam bidang jasa. Metode pelatihan di Kharisma Hotel Bukittinggi yaitu metode *off the job training*, merupakan metode pelatihan dimana karyawan tidak melaksanakan tugasnya dengan menggunakan metode pembelajaran aksi yaitu presentasi dan praktek yang ditunjukkan untuk pelatihan karyawan.

Pelayanan yang dilakukan selama ini masih belum maksimal karena karyawan di Kharisma Hotel Bukittinggi masih banyak kurangnya pengetahuan tentang kualitas pelayanan yang baik dan profesionalnya, dan belum memiliki standaritas pelayanan yang jelas sehingga perlu diterapkan Metode Pelatihan *Off The Job Training* tentang Kualitas Pelayanan secara berkala. Perlu dilakukan Pelatihan kepada karyawan tentang Kualitas Pelayanan agar pelayanan yang ada di Kharisma Hotel Bukittinggi dapat dilakukan dengan maksimal dan sesuai dengan yang diharapkan oleh tamu.

**Kata Kunci : *Room attendant* ,Metode Pelatihan, *Off The Job Training*, Penelitian Kualitatif, Metode Tindakan, Kharisma Hotel Bukittinggi.**

## **HOSPITALITY STUDY PROGRAM**

**Final Project, August 2023**

**Implementation of training for room attendants using the off the job training method to improve the quality of the Di kharisma Hotel Proven High Quality Service.**

### **ABSTRACT**

**Yuli Fauziah (2023)** Lack of employee ability to provide service and alertness of employees in serving every guest request, lack of employee speed in resolving guest complaints, less attractive employee appearance, and lack of employee Hospitality towards guests. So, the author is interested in conducting research with the title "implementation of room attendant employee training using the off the job training method to improve the quality of high-proof hotel charisma services".

This type of research is classified into qualitative research with action methods. Qualitative research methods are often called naturalism research methods because the research is carried out in natural conditions (natural setting). Action research is a way for a group or a person to organize a situation so that they can study their experience and make their experience accessible to others.

Training to improve service quality is an important part of doing business, especially in the service sector. The training method at Kharisma Hotel Bukittinggi, namely the off the job training method, is a training method in which employees do not carry out their duties using the action learning method, namely presentations and practices aimed at employee training.

The services provided so far have not been maximized because the employees at Kharisma Hotel Bukittinggi still lack knowledge about good and professional service quality, and do not have clear service standards, so it is necessary to apply the Off The Job Training Method on Service Quality on a regular basis. It is necessary to conduct training for employees regarding Service Quality so that the services at Kharisma Hotel Buittingg can be carried out optimally and in accordance with what is expected by guests.

**Keywords: Room attendant, Training Method, Off The Job Training, Qualitative Research, Action Method, Kharisma Hotel Bukittinggi.**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah in:

Nama : Yuli Fuziah

Nim : 191000293302030

Dengan ini menyatakan bahwa proyek akhir saya yang berjudul **PELAKSANAAN PELATIHAN KARYAWAN *ROOM ATTENDANT* DENGAN METODE *OFF THE JOB TRAINING* UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KHARISMA HOTEL BUKITTINGGI** adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber yang saya kutip secara langsung maupun tidak langsung ataupun yang dirujuk benar. Jika ternyata dikemudian hari dinyatakan karya saya ini merupakan hasil dari mencontoh (plagiat) sebagian atau keseluruhan dari karya ini, maka saya bersedia dengan hukuman dan perundang-undangan yang berlaku di Negara Republik Indonesia.

Bukittinggi, 15 Agustus 2023

Saya yang menyatakan



Yuli fauziah

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI PROYEK AKHIR UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Saya Sivitas Akademika Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : yuli fauziah

Nim :191000293302030

Program Studi : Perhotelan

Jenis Karya Ilmiah : Proyek Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Hak Bebas Royalti Non Ekslusf (*Non Royalty Free Right*) atas proyek akhir saya yang berjudul:

**“Pelaksanaan Pelatihan Karyawan *Room Attendant* Dengan Menggunakan Metode *Off The Job Training* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kharisma Hotel Bukittinggi”**

Dengan demikian, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat berhak menyimpan, mengalih media atau formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (databas), merawat dan mempublikasikan proyek akhir selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikianlah pernyataan in saya buat dengan sebenarnya,

Bukittinggi,15 Agustus 2023

Saya yang menyatakan

Yuli fauziah

## RIWAYAT HIDUP

Yuli Fauziah, dilahirkan di Padangsidempuan pada tanggal 28 Oktober 2000 adalah putri ke 2 dari 4 bersaudara, pasangan orang tua Herman dan Holida.

Penulis menyelesaikan Sekolah Dasar (SDN) 22 Padangsidempuan pada tahun 2012, Sekolah Menengah Pertama (SMPN) 01 Padangsidempuan pada tahun 2015, dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMKN) 3 Padangsidempuan pada tahun 2018. dan tahun 2019 penulis diterima di Jurusan Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatra Barat.

Dengan ketekunan, serta motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha. Penulis telah berhasil menyelesaikan proyek Akhir ini. Semoga dengan penulisan Proyek Akhir ini dapat memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberikan anugerah dan berkat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proyek akhir ini dengan judul”pelaksanaan pelatihan karyawan *Room attendant* dengan metode *off the job training* untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kharisma Hotel Bukittinggi”

Penulis menyadari bahwa proyek akhir ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak, untuk itu penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Riki Saputra,MA selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
2. Ibu Rozi Yuliani, S.ST.Par.MM selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
3. Ibu Wina Asty, .Pd,MM.Par selaku ketua program studi Perhotelan Fakultas Pariwisata Unversitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
4. Ibu Rozi Yuliani, S.ST.Par.MM selaku pembimbing I yang telah membantu, memberi masukan dan dukungan terkait penyusunan akhir.
5. Ibu Dewi Anggraini, SE.,MM selaku pembimbing II yang telah membantu, memberi masukan dan dukungan terkait penyusunan proyek akhir.

6. Bapak dan ibu Dosen Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat yang telah banyak memberikan ilmu dan bimbingan selama ini.
7. Terimakasih yang tak terhingga untuk kedua orang tua saya yang tercinta, yang selama ini tak henti-hentinya memberikan kasih sayang, dan dukungan serta motivasi.
8. Teman-teman mahasiswa/I semua angkatan khususnya angkatan 2019.

Penulis menyadari bahwa penulisan proyek akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca, agar proyek akhir ini mendekati sempurna.

Bukittinggi , 15 Agustus 2023

Yuli Fauziah

## DAFTAR ISI

Lembar Peretujuan .....	i
Lembar Pengesahan .....	ii
Abstract .....	iii
Abstrak .....	iv
Pernyataan Orisinil .....	v
Pernyataan Persetujuan Publikasi .....	vi
Riwayat Hidup .....	vii
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Batasan Masalah .....	6
1.4 Rumusan Masalah .....	6
1.5 Tujuan Penelitian .....	7
1.6 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Kerangka Teoritis .....	9
2.1.1 <i>Room Attendant</i> .....	9
2.1.2 <i>Tugas Dan Tanggung Jawab Room Attendant</i> .....	9
2.1.3 <i>Metode Pelatihan</i> .....	11
2.1.4 <i>Off The Job Training</i> .....	13
2.1.5 <i>Definisi Kualitas</i> .....	21
2.1.6 <i>Definisi Pelayanan</i> .....	22
2.1.7 <i>Defenisi Kualitas Pelayanan</i> .....	23
2.1.8 <i>Faktor Kualitas Pelayanan</i> .....	24
2.2 Hasil Penelitian Relevan .....	27
2.3 Kerangka Konseptual .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	32
3.2 Prosedur Penelitian .....	32
3.3 Setting Tindakan .....	33
3.4 Waktu Dan Tempat Penelitian .....	33
3.5 Objek Penelitian .....	34
3.6 Subjek Penelitian .....	34
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.8 Intsrumen Penelitian .....	37
3.9 Analisis Data .....	39
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	41
4.1.1 <i>Gambaran Umum Hotel Kharisma Bukittinggi</i> .....	41

4.2 Hasil Pelatihan .....	44
4.2.1 Hasil Wawancara.....	49
4.3 Pembahasan Penelitian .....	51
Bab V Penutup.....	56
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Saran .....	56
DAFTAR PUTAKA .....	58
LAMPIRAN.....	60



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kamar Di Kharisma Hotel Bukittinggi.....	2
Tabel 1.2. Penelitian Relevan .....	27
Tabel 1.3. Waktu Penelitian .....	33
Tabel 1.4. Informan Penelitian .....	35
Tabel 1.5. Kisi-Kisi Operasional Variabel Penelitian .....	37
Tabel 1.6. Peserta .....	44
Tabel 1.7. Program Pelatihan.....	44
Tabel 1.8. Peserta Pelatihan .....	53
Tabel 1.9. Nilai <i>Pretest</i> Dan <i>Postest</i> .....	54



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual .....	29
Gambar 2.2 Kharisma Hotel Bukittinggi .....	41
Gambar 2.3. Struktur Organisasi Kharisma Hotel Bukittinggi.....	43
Gambar 2.4. Wawancara Dengan Pertanyaan <i>Pretest</i> .....	45
Gambar 2.5. Pemberian Materi Pelatihan .....	46
Gambar 2.6. Wawancara Dengan Pertanyaan <i>Posttest</i> .....	47
Gambar 2.7. Praktek Setelah Pemberian Materi Pelatihan .....	48



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Daftar Pertanyaan *Pre Test* dan *posttest*

Lampiran 2: Dokumentasi Wawancara Dengan Informan Sebelum Pelatihan

Lampiran 3: Dokumentasi Saat Memberikan Pelatihan Kepada Karyawan

Lampiran 4: Dokumentasi Wawancara Dengan Informan Sesudah Pelatihan

Lampiran 5: Dokumentasi Saat Pelatihan Di Salah Satu Kamar Kharisma

Hotel Bukittinggi

Lampiran 6: Modul pelatihan

Lampiran 7: Surat Observasi

Lampiran 8: Surat Izin Penelitian

Lampiran 9: Kartu Bimbingan Proyek Akhir



# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan usaha di Indonesia saat ini mengalami kemajuan yang cukup meningkat salah satunya yaitu industri pariwisata. Perkembangan industri pariwisata mempunyai dampak positif bagi kehidupan masyarakat Indonesia secara ekonomi dan memberikan peluang kerja serta peningkatan devisa negara. Menurut Undang-Undang No10/2009 ” pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah”, salah satu sektor pendukung industri pariwisata adalah jasa perhotelan.

Setiap pengusaha banyak bersaing di bidang jasa perhotelan dengan berbagai cara dan strategi untuk penjualan jasa yang di berikan ke konsumen. Hotel merupakan suatu organisasi yang bergerak dibidang jasa dengan fokus kegiatannya adalah untuk melayani tamu hotel melalui pelayanan yang berkualitas. Hotel harus memberikan layanan yang baik kepada tamu yang datang untuk menginap ke hotel ataupun yang hanya membeli produk yang ada di hotel.

Pada saat ini di Bukittinggi terdapat banyak hotel yang menawarkan produk dan jasa untuk tamu yang datang ke hotel. Kharisma Hotel Bukittinggi merupakan salah satu hotel yang ada di Bukittinggi. Kharisma Hotel Bukittinggi salah satu hotel berbintang dua (\*\*) di

Bukittinggi, yang terletak di Jl. Sudirman No.57, Bukit Canggih Kayu Ramang, Kec. Guguak Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat, Indonesia 26138. Kharisma Hotel Bukittinggi mulai di bangun pada tahun 2000 dan mulai beroperasi pada 10 Agustus 2002 sampai sekarang. Pada saat ini Kharisma Hotel Bukittinggi memiliki (50) kamar dengan bermacam tipe yang dimiliki.

Tabel 1.1 Jumlah Kamar Di Kharisma Hotel Bukittinggi

Tipe Kamar	Jumlah Kamar
<i>Suite Kharisma Room</i>	1 kamar
<i>Kharisma Room</i>	5 kamar
<i>Deluxe Room</i>	20 kamar
<i>Superior Room</i>	17 kamar
<i>Standart Room</i>	5 kamar
<i>Single Room</i>	2 kamar
Jumlah	50

Sumber: HRD Kharisma Hotel Bukittinggi (April 2023).

Dari tabel 1 di atas, dapat dijelaskan bahwa jumlah kamar *suite kharisma room* ada 1 kamar, *kharisma room* ada 5 kamar, *deluxe room* ada 20 kamar, *superior room* ada 17 kamar, *standart room* ada 5 kamar, *single room* ada 2 kamar dan berbagai fasilitas lainnya seperti menyediakan ruang *meeting* keperluan rapat, seminar dan kegiatan lainnya. Hotel ini juga menyediakan tempat parkir yang cukup luas, juga memiliki 2 *restaurant*, dan satu satunya hotel bintang dua (\*\*) yang mempunyai lift. Perkembangan industri perhotelan di Bukittinggi sampai sekarang ini

dipengaruhi oleh obyek wisata yang tersedia sangat beragam. Sehingga wisatawan mancanegara dan daerah-daerah lain yang berpotensi untuk mengunjungi Kota Bukittinggi yang berakibat timbulnya persaingan sesama hotel dalam meningkatkan kenyamanan tamu. Terdapat banyaknya persaingan industri perhotelan di daerah Bukittinggi karena banyaknya permintaan dari wisatawan yang beragam. Oleh karena itu hotel perlu memiliki pengelolaan yang baik dan juga pelayanan untuk menarik para konsumen agar datang ke hotel mereka.

*Room attendant* merupakan salah satu departemen penting dalam industri perhotelan yang bertanggung jawab dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan kamar tamu, serta fasilitas umum di hotel. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh *room attendant* sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu dan reputasi hotel. Oleh karena itu, perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan di *Room attendant*. Menurut Junaidi (2018) sementara itu menurut beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di *Room attendant* antara lain keterampilan dan kemampuan staf, penggunaan teknologi yang tepat, serta sumber daya yang efektif. Selain itu permintaan tamu terhadap fasilitas dan pelayanan hotel juga perlu diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan dibutuhkan metode pelatihan salah satunya adalah *off the job training*.

*Off the job training* merupakan metode yang selalu digunakan oleh pihak perusahaan untuk melatih karyawannya agar lebih terampil dan

dapat meningkatkan kinerja karyawan, sehingga pihak manajer perusahaan dapat mengambil langkah yang tepat dalam mengelola karyawannya sedemikian rupa sehingga tujuan perusahaan dapat dicapai. Indikator kualitas pelayanan merupakan suatu ukuran atau standar yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang di berikan oleh departemen housekeeping. Indikator ini meliputi berbagai aspek seperti kebersihan kamar, kelengkapan fasilitas kamar, responsivitas staf *housekeeping* terhadap permintaan tamu, kecepatan respon, serta sikap kerja dan tingkat keprofesionalan staf.

kepuasan pelanggan ini sangat penting dalam menentukan tingkat keberhasilan sebuah hotel. salah satu yang mempertimbangkan konsumen datang ke hotel yaitu pelayanan yang di berikan karyawan hotel kepada tamu yang datang ke hotel. Berdasarkan dari observasi yang didapat pada bulan April 2023 tentang kualitas pelayanan di Kharisma Hotel khususnya di departemen *housekeeping* terhadap komplain tamu karena kurangnya kelengkapan amenities yang ada di kamar mandi, ada juga tamu yang komplain karena tidak tepat nya waktu pembersihan kamar pada saat tamu stay dan juga adanya tamu komplain karena respon yang lambat di lakukan karyawan kepada tamu yang kmeminta sesuatu ke kamar.

Berdasarkan wawancara selanjutnya yang di lakukan pada bulan April 2023 tentang kualitas pelayanan di Kharisma Hotel khususnya di departemen *Room attendant* dengan salah satu karyawannya, dan dapat di simpulkan bahwa sebagai karyawan tetap di Kharisma Hotel Bukittinggi

mereka jarang bahkan hampir tidak pernah mendapatkan pelatihan-pelatihan yang mampu meningkatkan kinerja mereka selama bekerja, dan dalam hal ini mereka juga belum mendapatkan pelatihan tersebut. Dalam hal ini berdampak dengan komplek-komplek yang akan di berikan pelanggan kepada pelayanan hotel dikarenakan kurangnya atau tidak adanya pelatihan-pelatihan yang di berikan pihak hotel terhadap karyawannya.

Namun ada juga komentar negative yang ditemukan di situs online (*Pegi Pegi, Traveloka, Agoda*) tentang Kharisma Hotel Bukittinggi pada tahun 2022 terdapat beberapa keinginan tamu belum terpenuhi dengan baik. Sehingga harapan tamu tidak terpenuhi dengan baik. Komentar negatif tersebut adalah, kamarnya kurang bersih. Staff hotelnya slow respon, kurangnya komunikasih yang ramah dan sopan terhadap tamu hotel.

Berdasarkan dampak dari masalah di atas citra hotel menjadi tidak baik dan hal ini berkitab pada penjualan kamar yang menurun. jika permasalahan mengenai kualitas pelayanan berlanjut. Hal ini akan berdampak buruk bagi tamu hotel yang berfikir untuk menginap di hotel. Penulis melakukan penelitian ini guna untuk mengkaji mengenai pelaksanaan pelatihan karyawan *Room attendant* dengan menggunakan metode *off the job trainng* untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kharisma Hotel Bukittinggi.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas ada permasalahan yang di temukan seperti:

1. Adanya tamu yang komplain tentang kurangnya kelengkapan kebutuhan baru dalam kamar hotel.
2. Adanya tamu yang komplain masalah kamar yang kurang bersih dan masih banyak debu.
3. Lambatnya respon karyawan terhadap permintaan tamu.
4. Keterlambatan prosedur dalam pengerjaan tugas sehingga tamu hotel komplain karena tidak selesai pada waktu yang dijanjikan.
5. Kurangnya komunikasi yang ramah dan sopan dari staf *room attendant* terhadap tamu hotel.

## 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas maka batasan masalah penelitian ini adalah, Pelaksanaan Pelatihan Karyawan *Room attendant* Dengan Metode *Off The Job Training* (pembelajaran aksi) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kharisma Hotel Bukittinggi.

## 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian batasan masalah diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah untuk melaksanakan pelaksanaan pelatihan karyawan *room attendant* dengan metode *off the job training* (pembelajaran aksi) untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kharisma Hotel Bukittinggi.

### 1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelatihan karyawan *Room attendant* dengan metode *off the job training* (pembelajaran aksi) untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kharisma Hotel Bukittinggi.

### 1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis, penelitian ini bermanfaat sebagai informasi dan acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik di Kharisma Hotel Bukittinggi.
2. Manfaat Akademis, manfaat akademis dapat dijadikan referensi tambahan dalam melakukan penelitian yang berkaitan dimasa mendatang dan menambah wawasan serta ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan dunia pariwisata.
3. Manfaat Teoritis, sebagai media dan pembelajaran dan pengimplementasian teori-teori yang selama ini diperoleh pada waktu perkuliahan perhotelan. Penelitian ini juga dapat menjadi sarana pembelajaran secara langsung dengan teknik observasi dan wawancara terstruktur dengan pedoman wawancara hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan bahanacuan pembelajaran bagi civitas akademik yang ingin memperdalam maupun menemukan hal- hal baru yang terkait dengan penelitian ini.
  - a. Hasil dari penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pembaca dalam rangka pemenuhan informasi dan referensi dalam

menambah pengetahuan khususnya di bidang perhotelan.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi dasar untuk penelitian berikutnya dan menambah teori-teori baru untuk penelitian sejenis.

#### 4. Bagi Peneliti

- a. Penelitian ini bermanfaat sebagai ajang ilmiah untuk menerapkan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan dalam praktek di lapangan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis dibidang perhotelan khususnya mengenai pelaksanaan pelatihan karyawan *Room attendant* dengan metode *off the job training* (pembelajaran aksi) untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kharisma Hotel Bukittinggi.
- c. Penelitian ini juga untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar sarjana terapan dari Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Muhammadiyah Sumatra Barat.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Kerangka Teoritis

##### 2.1.1 *Room Attendant*

*Room attendant* (Pramugraha), ialah petugas *Floor section* yang menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu. Menurut Sulastiyono dalam Rifki, 2019 *Room attendant* adalah petugas kamar tamu yang mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar, sedangkan menurut Rumecko dalam Rifki, 2019 *Room attendant* adalah petugas yang mempersiapkan tempat tidur pada waktu membersihkan kamar. Harus diingat bahwa pada waktu tamu masuk kamar, pandangan pertamanya akan ditunjukkan pada kerapian tempat tidur.

Berdasarkan pengertian para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa *room attendant* adalah petugas yang bertanggung jawab atas kebersihan kamar tamu, perlengkapan-perengkapan kamar, serta memberikan apa saja yang dibutuhkan atau diperlukan oleh tamu selama menginap di hotel.

##### 2.1.2 Tugas dan tanggung Jawab *Room attendant*

Menurut Sulastiyono dalam Rifki, (2019), menjadi seorang *room attendant* pastinya diuntut untuk mampu mengerjakan

semua tugas dan tanggung jawab yang diberikan diantaranya adalah:

### 1. *Guest Relations*

*Guest relations* disini maksudnya adalah seorang *Room attendant* harus ramah terhadap semua tamu yang menginap, menyapa dan memberikan kesan yang hangat agar tamu merasa betah dan nyaman seperti berada di lingkungan rumah sendiri.

### 2. *Guest Safety*

*Guest safety* disini adalah tugas dan kewajiban *room attendant* terkait keamanan tamu dan barang bawaan.

- a. *Room attendant* wajib menjaga kenyamanan dan keamanan tamu selama menginap di hotel.
- b. *Room attendant* wajib melakukan pemeriksaan kamar yang akan di tempati tamu baik sebelum maupun sesudah.
- c. *Room attendant* harus memeriksa secara visual apakah kamar tamu sudah rapi dan bersih.
- d. *Room attendant* bertanggung jawab untuk melaporkan ketidak wajaran yang ditemui di kamar tamu kepada *housekeeping supervisor*.
- e. *Room attendant* bisa meminta bantuan pekerjaan kepada *section* lain dalam melakukan pemeliharaan kamar hotel. (Misalnya ke bagian *engineering*).
- f. Membersihkan Ruang Kamar *Room attendant* memiliki

tugas untuk menjaga kebersihan ruang kamar tidur yang akan di tempati oleh tamu.

- g. Membersihkan Kamar Mandi. Bagian kamar yang juga harus di bersihkan adalah kamarmandi. Bagian ini cukup vital karena apabila kamar mandi kotor maka tamu merasa tidak nyaman.
- h. Tugas Administratif. Selain menjalankan tugas dalam hal membersihkan kamar tamu, ada pula tugas administratif lain seperti:
  - a. Melakukan pergantian shiff tiap pagi dan sore secara terjadwal.
  - b. Melakukan serah terima tugas (*overhandle*) antar shiff atas pengawasan *supervisor*.
  - c. Wajib mengisi report harian sebelum meninggalkan tugasnya Melakukan pengendalian biaya operasional dengan tetap mengutamakan kualitas.

### 2.1.3 Metode Pelatihan

Dalam upaya meningkatkan kinerja tersebut dibutuhkan karyawan yang memiliki attitude, keterampilan dan kemampuan yang baik pula, salah satu caranya dengan melakukan pelatihan pada karyawan suatu perusahaan. Pelatihan merupakan suatu wadah untuk karyawan dalam mengembangkan keterampilannya untuk mencapai target yang ingin dicapai.

Menurut Mathis dalam Nike (2020), Pelatihan adalah suatu proses dimana orang-orang mencapai kemampuan tertentu untuk membantu mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, proses ini terikat dengan berbagai tujuan organisasi, pelatihan dapat dipandang secara sempit maupun luas. Menurut Mangkuprawira dan Hubies dalam Hamali, (2016) “Pelatihan merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu secara sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik, sesuai dengan standar kerja. Pelatihan biasanya merujuk pada pengembangan keterampilan bekerja yang dapat digunakan dengan segera”. Metode pelatihan merupakan salah satu unsur penting dalam sebuah pelatihan. Ada berbagai metode yang dapat digunakan untuk program pelatihan.

Menurut Hariandja dalam Ikaruhan (2019), menyebutkan metode yang digunakan untuk pelatihan adalah *On The Job Training* dan *Off Job Training*.

a. Metode pelatihan *On The Job Training*.

*On the job training* merupakan metode pelatihan yang dikhususkan dan ditujukan untuk karyawan agar memahami pekerjaan yang akan dilakukan secara spesifik. Ada beberapa metode pelatihan *on the job training*, yaitu: *Job instruction training* atau latihan instruksi jabatan, *Coaching*, *Job rotation*, *Apprenticeship*.

b. Metode pelatihan *Off The Job Training*.

Ada beberapa jenis metode pelatihan yang bisa dilakukan pada *off the job training* yaitu: *Lecture* atau kuliah, *Video presentation*, *Vestibule training/simulation*, *Role playing*, *Casestudy*, *Self-study*, *Program learning*, *Laboratory training*, *Action learning*.

Berdasarkan penyampaian diatas tentang metode pelatihan, dapat disimpulkan bahwa metode pelatihan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sangatlah penting, karena dengan adanya metode pelatihan yang di berikan akan berdampak terhadap pelayanan yang akan di bekrikan selama berkerja.

**2.1.4 *Off the job training***

*Off the job training* merupakan metode yang selalu digunakan oleh pihak perusahaan untuk melatih karyawannya agar lebih terampil dan dapat meningkatkan kinerja karyawan, sehingga pihak manajer perusahaan dapat mengambil langkah yang tepat dalam mengelola karyawannya sedemikian rupa, sehingga tujuan perusahaan dapat dicapai.

Menurut Simamora dalam Dewi, dkk (2019) *off the job training* diselenggarakan dilokasi yang terpisah. Program pelatihan ini memberikan kepada individu-individu keahlian dan pengetahuan yang mereka butuhkan untuk mengerjakan pekerjaan

pada waktu yang terpisah dari waktu kerja reguler mereka. Berbagai macam teknik yang digunakan dalam *off the job training* adalah sebagai berikut:

#### 1. Metode-metode Simulasi

Mangkunegara dalam Hidayatul (2017), mengemukakan bahwa metode simulasi adalah suatu situasi atau peristiwa menciptakan bentuk realitas atau imitasi dari realitas. Diantara metode simulasi yang paling umum digunakan adalah sebagai berikut:

##### a. Metode Studi Kasus

Merupakan metode dimana uraian tertulis atau lisan tentang masalah yang ada. Karyawan diminta untuk mengidentifikasi masalah-masalah dan merekomendasi pemecahan masalahnya.

##### b. *Role Playing*.

Metode yang memungkinkan para karyawan untuk memainkan berbagai peran yang berbeda. Peserta diberitahu mengenai suatu kesan dan peran yang harus mereka mainkan. Metode ini terutama di gunakan untuk memberi kesempatan kepada peserta mempelajari dari hasil keterampilan berhubungan antara manusia melalui praktik.

c. *Business Game*

Merupakan suatu simulasi pengambilan keputusan skala kecil yang dibuat sesuai dengan situasi kehidupan bisnis yang nyata. Tujuannya adalah untuk melatih karyawan dalam pengambilan keputusan dan cara mengelola operasi-operasi organisasi.

d. Pembelajaran Aksi (*Vestibule Training*)

Merupakan bentuk pelatihan yang dilaksanakan di area-area terpisah yang dibangun dengan berbagai jenis peralatan sama seperti yang akan digunakan pada pekerjaan sebenarnya. Jadi metode pelatihan vestibule merupakan metode dimana telah disediakan tempat khusus untuk melaksanakan pelatihan yang ditata menyerupai lingkungan pekerjaan beserta tugas yang dilakukan.

e. Latihan Laboratorium (*Laboratory Training*)

Merupakan suatu bentuk latihan kelompok terutama digunakan untuk mengembangkan keterampilan keterampilan antar pribadi. Melalui sharing pengalaman, perasaan, persepsi, dan perilaku antar beberapa peserta (karyawan).

## 2. Metode-metode Presentasi Informasi

Tujuan utama metode-metode presentasi (penyajian) informasi adalah untuk mengajarkan berbagai sikap, konsep atau keterampilan kepada peserta. Metode-metode yang biasa digunakan adalah:

### a. Kuliah

Merupakan metode tradisional dengan kemampuan penyampaian informasi, banyak peserta dan biaya relatif murah. Metode ini cenderung lebih tergantung pada komunikasi, bukan modeling.

### b. Presentasi Video

Presentasi TV, film, slide dan sejenisnya adalah serupa dengan bentuk kuliah. Metode ini biasanya digunakan sebagai bahan atau alat pelengkap bentuk-bentuk pelatihan lainnya.

### c. Metode Konferensi

Metode ini analog dengan bentuk kelas seminar di perguruan tinggi, sebagai pengganti metode kuliah. Berupa pertemuan moral formal di mana terjadi diskusi atau konsultasi tentang sesuatu yang penting. Menekankan adanya diskusi 31 kelompok kecil dan melibatkan peserta aktif.

#### d. Studi Sendiri

Metode ini biasanya menggunakan modul-mosul tertulis dan kaset- kaset atau video atau rekaman di mana para karyawan mempelajarinya sendiri.

Disamping teknik-teknik atau metode-metode pelatihan yang telah diuraikan diatas, pemilihan dan penggabungan beberapa metode pelatihan yang dilakukan dengan tepat dapat memberikan kesesuaian dengan kondisi yang dihadapi oleh peserta untuk menyelesaikan masalah-masalah yang mungkin timbul dalam pekerjaannya.

Sedangkan menurut Simamora dalam Erlinda (2014) manfaat off the job training, antara lain yaitu:

1. Biaya pelatihan yang efisien, karena kelompok dan bukan individu yang dilatih.
2. Pelatih, biasanya instruktur purnawaktu atau staff pelatih, kemungkinan lebih merupakan pelatih yang kompeten ketimbang *on the job trainer* yang biasanya hanya mengorbankan sebagian kecil waktunya untuk melatih.
3. Membuka wawasan karyawan terhadap perusahaan lain sering memberdayakan peserta untuk mempelajari metode dan teknik baru disamping materi yang disajikan selama program.
4. Memindahkan pelatihan dari pekerjaan memungkinkan

karyawan berkonsentrasi untuk mempelajari keahlian dan sikap baru tanpa harus sekaligus mengkhawatirkan pelaksanaan pekerjaan.

5. Program ini juga mengurangi resiko bagi organisasi untuk mengkaryakan karyawan yang tidak memiliki pengetahuan yang memadai.

Berdasarkan kutipan dari Simamora dalam Erlinda (2014), manfaat utama dari *off the job training* yaitu pelaksanaannya dilakukan diluar waktu kerja. *Off the Job Training* atau pelatihan di luar kerja adalah pelatihan yang berlangsung padawaktu karyawan yang dilatih tidak melaksanakan pekerjaan rutin atau biasa.

Menurut Simamora dalam Iskandar (2018), Tujuan *Off the Job Training* :

1. Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan.
2. Lebih memfokuskan pada pengalaman belajar.
3. Mempunyai kesempatan untuk bertukar pengalaman dengan karyawan lainnya dari luar lingkungan unit kerjanya.
4. Mendapatkan ide-ide baru yang dapat dibawa kembali ke tempat kerjanya.
5. Memperoleh wawasan yang lebih luas.

Pemilihan metode-metode pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan dan kondisi perusahaan dapat memberikan efektivitas

pelaksanaan pelatihan untuk mencapai tujuan perusahaan dalam penelitian ini adalah metode simulasi dalam bentuk pembelajaran aksi (*vestibule training*).

Pembelajaran Aksi (*Vestibule Training*) merupakan bentuk pelatihan yang dilaksanakan di area-area terpisah yang dibangun dengan berbagai jenis peralatan sama seperti yang akan digunakan pada pekerjaan sebenarnya. Jadi metode pelatihan vestibule merupakan metode dimana telah disediakan tempat khusus untuk melakukan pelatihan yang ditata menyerupai lingkungan pekerjaan beserta tugas yang dilakukan.

Metode vestibule training (pembelajaran aksi), dimana peserta pelatihan akan ditempatkan dalam sebuah ruangan yang dilengkapi dengan instrumen, peralatan, dan mekanisme yang sama seperti keadaan pekerjaan. Kemudian seorang instruktur atau trainer akan memberikan bimbingan dan pengarahan selama berlangsungnya program pelatihan. Menurut Danim dalam Amran dan Kholilah, (2017), terdapat beberapa dimensi pembelajaran aksi (*vestibule training*) dalam proses pelatihan dan pengembangan antara lain:

a. Pelatih

Pelatih adalah salah satu sumber daya utama yang dapat menentukan kesuksesan program pelatihan.

b. Peserta pelatihan

Para peserta pelatihan dituntut untuk siap dalam mengikuti

pelatihan. Syarat peserta dalam mengikuti pelatihan adalah mereka harus memiliki kemampuan mental dan fisik.

c. Materi pelatihan

Materi pelatihan yang diberikan harus sesuai dengan persyaratan pekerjaan.

d. Media pelatihan

Media pelatihan harus dapat mendukung jalannya suatu kegiatan pelatihan.

e. Metode pelatihan

Metode pelatihan yang ditetapkan harus sesuai dengan jenis materi pelatihan dan kemampuan peserta pelatihan.

f. Evaluasi Pelatihan

Tujuan evaluasi program pelatihan adalah untuk menguji apakah pelatihan tersebut efektif di dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan, memastikan keberhasilan pelatihan dapat dilakukan melalui evaluasi.

Menurut Harris dalam Amran dan Kholilah (2017), terdapat empat dasar untuk mengukur keberhasilan dari pelaksanaan pelatihan yaitu:

a. Reaksi peserta

merupakan tanggapan peserta akan pelaksanaan pelatihan saat mengikutinya, dimana instruktur memberikan materi yang sesuai dengan kebutuhan.

b. Hasil pembelajaran

Hasil pembelajaran diukur dalam aktivitas program pelatihan dan belum dalam bekerja.

c. Perubahan perilaku

Merupakan tingkat seberapa jauh perilaku peserta pada pekerjaan di pengaruhi oleh program pelatihan yang diikuti

d. Hasil nyata

Merupakan ukuran konkrit akan perbaikan hasil-hasil pekerjaan dari para akademis yang menunjang tercapainya tujuan perusahaan.

Berdasarkan keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa pembelajaran aksi merupakan bentuk penelitian yang dibangun dengan berbagai jenis peralatan sama seperti yang akan digunakan pada pekerjaannya, dan untuk mendukung terlaksananya penelitian ini terdapat beberapa dimensi diantaranya pelatih, peserta pelatihan, materi pelatihan, media pelatihan, metode pelatihan, dan evaluasi pelatihan.

### 2.1.5 Definisi kualitas

P.Kotler, dalam Indriyatni (2021), bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang pelanggan. Definisi ini didukung oleh pendapat Gale dan Buzzel dalam Indriyatni (2021), yang dimaksud dengan kualitas

adalah perceived quality atau persepsi pelanggan. Sedangkan menurut Elhaitammy dalam Indriyatni (2021), peran contract personnel adalah sangat penting dalam menentukan kualitas jasa, setiap perusahaan memerlukan service excellence, yaitu pelayanan yang unggul, yakni suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan.

Berdasarkan pengertian kualitas tersebut tampak bahwa kualitas berfokus pada pelanggan. Suatu produk/jasa yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik, serta dihasilkan dengan cara yang baik dan benar.

#### **2.1.6 Definisi pelayanan**

Menurut Indrasari dalam Apriliani (2022), “pelayanan (customer service) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan pelanggan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses

pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain”.

Menurut R.A Supriyono dalam Apriliani (2022) “pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan itu sendiri merupakan suatu upaya seseorang dalam bekerja memenuhi berbagai keinginan atau kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen, dan dapat dikatakan pula bahwa suatu pelayanan yang baik akan menjadi suatu penilaian yang baik terhadap pelayan itu sendiri.

#### **2.1.7 Defenisi kualitas pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian dari strategi Manajemen Pemasaran. Kualitas pelayanan telah menjadi satu tahap faktor dominan terhadap keberhasilan satu organisasi. Pengembangan kualitas sangat didorong oleh kondisi persaingan antar perusahaan, kemajuan teknologi, tahapan perekonomian dan sosial budaya masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar dapat mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan.

Berikut adalah pengertian kualitas pelayanan menurut para ahli

diantaranya:

Menurut Tjiptono dalam Sumarid & Pryanti (2022) menyatakan bahwa: “Kualitas Pelayanan Jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Menurut Lewis dan Booms dalam Sumarid (2022) menyatakan bahwa: “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Berdasarkan pengertian diatas tentang kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang diharapkan oleh pelanggan agar perusahaan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan *Room attendant* yang diberikan di Kharisma Hotel Bukittinggi.

### 2.1.8 Faktor Kualitas Pelayanan

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2012), yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis pelayanan, mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan, yakni sebagai berikut ini:

1. *Reliability*, yang mencakup konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanannya secara tepat sejak awal

(*right the firsttime*) dan telah memenuhi janji (iklan)nya.

2. *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para pegawai untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan.
3. *Competence*, artinya setiap pegawai perusahaan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk dapat memberikan pelayanan tertentu.
4. *Access*, yaitu kemudahan untuk dihubungi atau ditemui, yang berarti lokasi fasilitas pelayanan mudah dijangkau, waktu menunggu tidak terlalu lama, dan saluran komunikasi mudah dihubungi.
5. *Courtesy*, yaitu sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan dari para kontak personal perusahaan.
6. *Communication*, yaitu memberikan informasi yang dapat dipahami pelanggan serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
7. *Credibility*, yaitu jujur dan dapat dipercaya. Di sini menyangkut nama dan reputasi perusahaan, karakteristik pribadi, kontak personal, dan interaksi dengan pelanggan.
8. *Security*, yaitu aman (secara fisik, finansial dan kerahasiaan) dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
9. *Understanding/knowing the customer*, yaitu upaya untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. *Tangible*, yaitu segala bukti fisik seperti pegawai, fasilitas, peralatan, tampilan fisik dari pelayanan.

pada kesimpulan bahwa kesepuluh dimensi kualitas pelayanan di atas dirangkumkan menjadi lima dimensi pokok yang terdiri dari: *Reliability.respon- siveness, assurance* (yang mencakup *compe- tence, courtesy, credibility*, dan *security*), *em- pathy* (yang mencakup *access, communica- tion* dan *understanding the customer*), serta *tangible*.

Menurut Parasuraman dalam Elrado(2014) terdapat lima indikator kualitas pelayanan yaitu:

1. Berwujud (*tangible*), yaitu kemampuan perusahaan dalam menyediakan fasilitas fisik seperti gedung, peralatan, perlengkapan atau fasilitas pendukung serta penampilan karyawannya.
2. Kehandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, kemampuan untuk melaksanakan dan memenuhi layanan yang dijanjikan secara akurat. Misalnya pelayanan yang tepat waktu, pelayanan yang adil, sikap simpatik dan informasi yang akurat.
3. Ketanggapan atau daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemampuan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat,dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, dan kemampuan para karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasaterhadap percaya para pelanggan kepada perusahaan.

5. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Misalnya karyawan perusahaan memiliki keramahan dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki jam pelayanan yang nyaman bagi pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan yang mempengaruhi kualitas dalam pelayanan, seperti berwujud, kehandalan, ketangkapan atau daya tanggap, jaminan dan kepastian, dan empati.

## 2.2 Hasil Penelitian Relevan

penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian. Sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang akan dilakukan.

Tabel 1.2: Penelitian Relevan

Nama Penulis	Judul	Metode	Hasil Pembahasan
Aulian Nafis (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Room Attendant</i> Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Kharisma Hotel Bukittinggi	Penelitian ini tergolong pada deskriptif kuantitatif dengan metode yang digunakan <i>assositif</i> hubungan kausal.	Hasil dari uji koefisiensi determinasi menunjukkan 13,7% kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan tamu di Kharisma hotel Bukittinggi.

Arrun Maulana Sari (2020)	Upaya peningkatan kualitas pelayanan front office di hotel grasia semarang dengan penerapan <i>off the job training</i> .	Metode yang digunakan kualitatif, dengan pengumpulan data penelitian ini yaitu observasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi. Maka diperoleh data-data yang akurat	Hasil penelitian yang telah diperoleh yaitu <i>front office</i> mempunyai peran yang sangat penting terhadap tingkat kepuasan tamu di Hotel Grasia Semarang.
Nabila Rizki Ilahi (2022)	Penerapan metode pelatihan <i>off the job training</i> tentang kualitas pelayanan di nasi kapau Evi	Penelitian kualitatif dengan Metode Tindakan. metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalisme karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting).	Pelayanan yang dilakukan selama ini masih belum maksimal karena Nasi Kapau Evi belum memiliki standaritas pelayanan yang jelas.
Andika Fictory (2019)	Peran room attendant untuk meningkatkan pelayanan kepada tamu di the alana hotel & convention center solo.	Penelitian ini menggunakan teknik penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka	Dari hasil pembahasan dapat disimpulkan bahwa peran Room Attendant di The Alana Hotel & Convention Center Solo sudah cukup baik meliputi peran, peningkatan pelayanan, serta kendala & solusi.

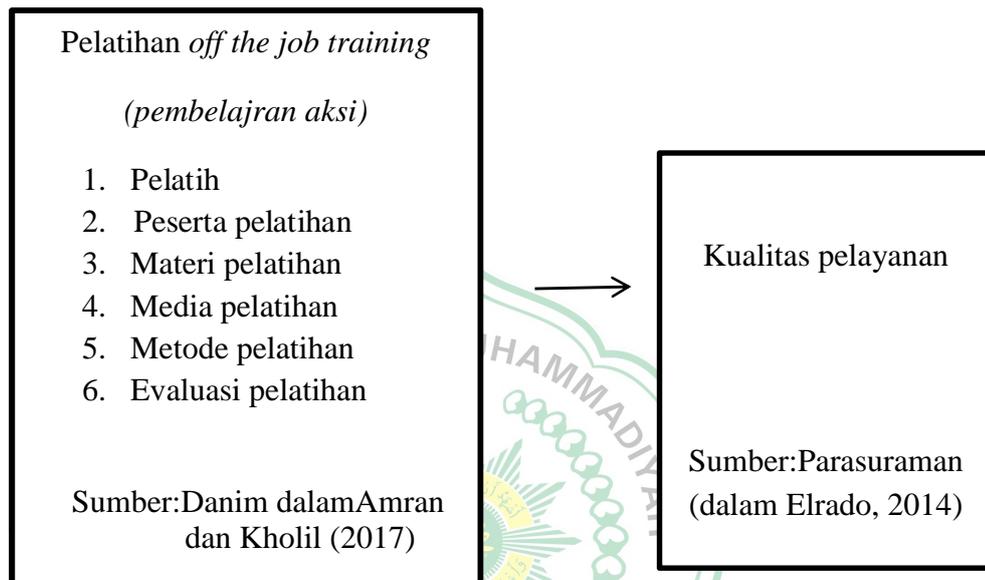
Sumber: google scolar

Berdasarkan tabel diatas, perbedaan dengan penelitian yang akan

diteliti dengan penelitian terdahulu yaitu Pelaksanaan Pelatihan Karyawan *Room Attendant* Dengan *Metode Off The Job Training* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kharisma Hotel Bukittinggi.

### 2.3 Kerangka Konseptual

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual



Menurut Danim dalam Amran dan Kholilah (2017), terdapat beberapa dimensi pembelajaran aksi (*vestibule training*) dalam proses pelatihan dan pengembangan antara lain:

#### 1. Pelatih

Pelatih adalah salah satu sumber daya utama yang dapat menentukan kesuksesan program pelatihan.

#### 2. Peserta pelatihan

Para peserta pelatihan dituntut untuk siap dalam mengikuti pelatihan. Syarat peserta dalam mengikuti pelatihan adalah mereka harus memiliki kemampuan mental dan fisik.

### 3. Materi pelatihan

Materi pelatihan yang diberikan harus sesuai dengan persyaratan pekerjaan.

### 4. Media pelatihan

Media pelatihan harus dapat mendukung jalannya suatu kegiatan pelatihan.

### 5. Metode pelatihan

Metode pelatihan yang ditetapkan harus sesuai dengan jenis materi pelatihan dan kemampuan peserta pelatihan.

### 6. Evaluasi Pelatihan

Tujuan evaluasi program pelatihan adalah untuk menguji apakah pelatihan tersebut efektif di dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan, memastikan keberhasilan pelatihan dapat dilakukan melalui evaluasi.

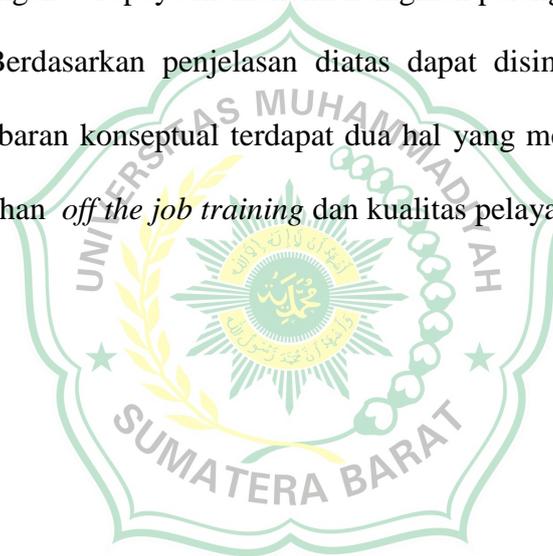
Menurut Parasuraman dalam Elrado (2014), terdapat lima indikator kualitas pelayanan, yaitu:

1. Berwujud (*tangible*), yaitu kemampuan perusahaan dalam menyediakan fasilitas fisik seperti gedung, peralatan, perlengkapan atau fasilitas pendukung serta penampilan karyawannya.
2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Ketanggapan/daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemampuan

perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

4. Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, dan kemampuan para karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam penjabaran konseptual terdapat dua hal yang mempengaruhinya, yaitu pelatihan *off the job training* dan kualitas pelayanan.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Berdasarkan masalah dan tujuan yang ingin di capai, penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif. Moleong (2017) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Menurut Zainal Arifin (2012), penelitian tindakan adalah suatu metode dimana suatu kelompok atau individu dapat mengatur suatu kondisi sehingga mereka dapat belajar dari pengalaman mereka dan membuat pengalaman tersebut tersedia bagi orang lain.

Di Hotel Kharisma Bukittinggi dilakukan penelitian tindakan kualitatif oleh peneliti untuk penelitian ini. Langkah-langkah yang dilakukan untuk lebih mengembangkan kualitas pelayanan.

#### **3.2 Prosedur penelitian**

Teknik metode *off the job training* digunakan untuk pelatihan di luar pekerjaan. Hal ini sama dengan memberikan ceramah kepada karyawan yang mengikuti pelatihan dengan menggunakan teknik presentasi atau dikuliahinya Oleh peneliti atau tutor. Berikutnya dengan korespondensi dua

arah diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang informasi umum dan memberikan waktu kepada anggota untuk mengambil bagian dalam persiapan secara efektif.

### 3.3 Setting tindakan

#### 1. Analisis masalahnya

Dari hasil wawancara yang dilakukan dan permasalahan yang ada di Kharisma Hotel Bukittinggi adalah tidak adanya kualitas pelayanan yang adanya akomodasi dan kurangnya *hospitality* pekerja terhadap klien.

#### 2. Pengaturan kegiatan

Pada penjelasan indikator pelatihan terdapat lima poin yang memiliki fokus diantaranya, eksekusi, reaksi anggota, latihan dan hasil.

#### 3. Pelaksanaan kegiatan

Langkah yang dilakukan dalam penelitian ini adalah melakukan persiapan langsung bagi karyawan di Hotel Kharisma Bukittinggi dengan strategi persiapan *off the job training* (teknik pembelajaran aksi).

### 3.4 Waktu dan Tempat Penelitian

#### 1. Waktu Penelitian

Tabel 3. Waktu Penelitian

NO	Kegiatan	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt
1	Observasi awal					
2	Penyusunan proposal					
3	Bimbingan proposal					
4	Seminar proposal					

5	Pelaksanaan Penelitan					
6	Penyusunan laporan					
7	Sidang kompre					

Sumber: Peneliti 2023

## 2. Tempat penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kharisma Hotel Bukittinggi dilaksanakan pada bulan April-July 2023. Kharisma Hotel Bukittinggi terletak di Jl. Sudirman No.57, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat.

### 3.5 Objek Penelitian

Seperti yang ditunjukkan oleh Sugiyono (2017) makna objek eksplorasi adalah “properti atau merek dagang atau nilai seseorang, barang atau tindakan yang memiliki varietas tertentu yang ditetapkan oleh ilmuwan untuk berkonsentrasi dan kemudian mencapai kesimpulan”. Dari penjelasan di atas fokus penelitian pada kualitas pelayanan oleh *Room attendant* di Kharisma Hotel Bukittinggi.

### 3.6 Subjek penelitian

Subyek penelitian seperti yang ditunjukkan oleh Suharsimi (2016) mendirikan subyek eksplorasi sebagai suatu barang, benda atau individu dimana informasi untuk variabel eksplorasi digabungkan, dan yang dipersoalkan. Subyek penelitian ini adalah :

Tebel 1.4. Informan penelitian

No	Nama	Jabatan	Jumlah
1.	Nadianto	Penanggung jawab	1
2.	Bambang	Karyawan tetap	1
3.	Ather	Karyawan tetap	1
4.	Agung	Karyawan tetap	1
Jumlah			4

Sumber: Peneliti 2023

### 3.7 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2016) Prosedur pengumpulan informasi merupakan langkah yang paling penting dalam penelitian karena motivasi dasar di balik penelitian adalah untuk memperoleh informasi. Prosedur pengumpulan informasi yang digunakan dalam pemeriksaan ini adalah penggunaan informasi esensial dan opsional.

#### 1. Data primer

Menurut Sugiyono (2018), informasi esensial adalah sumber informasi yang memberikan informasi secara lugas kepada pengumpul informasi. Peneliti langsung mengumpulkan data dari sumber primer atau lokasi tempat subjek penelitian digunakan. Data primer untuk penelitian berasal dari temuan wawancara dengan informan tentang subjek. Analisis menggunakan wawancara yang didapat dari sumber yang melihat subjek eksplorasi sebagai informasi penting. Pada 5 April 2023.

a. Observasi lapangan

Menurut Sugiyono (2018) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Dalam melakukan penelitian ini penulis melakukan penelitian di Kharisma Hotel Bukittinggi dengan tujuan peningkatan kualitas pelayanan.

b. Wawancara

Menurut Moleong (2005) menjelaskan bahwa wawancara adalah suatu metode yang digunakan untuk mengumpulkan data lebih lengkap, mendalam, dan terstruktur dari responden melalui interaksi tatap muka antara peneliti dan responden. Peneliti melakukan wawancara terstruktur dengan manager di Kharisma Hotel Bukittinggi.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018) informasi tambahan adalah sumber informasi yang tidak memberikan informasi secara langsung kepada pengumpul informasi.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2015), dokumentasi adalah rekaman kejadian-

kejadian di masa lalu, bisa melalui komposisi, gambar, atau karya besar seseorang. Penulis mengumpulkan data berupa gambar atau dokumen lain berdasarkan data diatas.

### 3.8 Instrumen Penelitian

Menurut Arikunto (2019), instrumen penelitian ini merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan informasi untuk mengerjakan pekerjaan penelitian sehingga hasilnya lebih baik. Dalam ulasan ini, para ahli menggunakan instrumen penelitian dengan memimpin pertemuan, memperhatikan penggunaan jaringan instrumen yang menyertainya:

Tabel 1.5: Kisi-kisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Sub indikator
Pelatihan <i>off the job training</i> (metode simulasi dalam bentuk pembelajaran aksi.)	Pelatih	Pelatih adalah salah satu sumber daya utama yang dapat menentukan kesuksesan program pelatihan
	Peserta pelatihan	Para peserta pelatihan dituntut untuk siap dalam mengikuti pelatihan. Syarat peserta dalam mengikuti pelatihan adalah mereka harus memiliki kemampuan mental dan fisik
	Materi pelatihan	Materi pelatihan yang diberikan harus sesuai dengan persyaratan pekerjaan
	Media pelatihan	Media pelatihan harus dapat mendukung jalannya suatu kegiatan pelatihan
	Metode pelatihan	Metode pelatihan yang ditetapkan harus sesuai dengan jenis materi dan kemampuan peserta pelatihan

	Evaluasi pelatihan	Tujuan evaluasi program pelatihan adalah untuk menguji apakah pelatihan tersebut efektif di dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan.
Kualitas pelayanan	Berwujud ( <i>tangible</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kebersihan <i>room attendant</i> dalam membersihkan kamar.</li> <li>b. <i>Room attendant</i> memakai seragam dengan rapi.</li> <li>c. Penampilan <b><i>Room attendant</i></b>.</li> <li>d. <i>Room attendant</i> rapi dan bersih dalam membersihkan kamar.</li> </ul>
	Kehandalan ( <i>reliability</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan <i>room attendant</i>. yang akurat dan tepat.</li> <li>b. Ramah dalam memberikan pelayanan.</li> <li>c. Memberikan pelayanan sesuai yang di janjikan.</li> <li>d. Memberikan pelayanan sesuai permintaan.</li> </ul>
	Ketanggapan / daya tangkap ( <i>responsiveness</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Cepat tanggap dalam melayani permintaa tamu.</li> <li>b. Memberikan pelayanan yang baik atas keluhan tamu.</li> <li>c. Cepat tanggap dalam melayani keluhan daei tamu.</li> <li>d. Memberikan informasi yang jelas.</li> </ul>
	Jaminan dan kepastian ( <i>assurance</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memberikan pelayanan tepat waktu.</li> <li>b. Memiliki etika yang baik saat memberikaan pelayanan.</li> <li>c. Memiliki keahlian dalam membersihkan kamar.</li> <li>d. Berkomunikasi dengan baik kepada</li> </ul>

	Empati ( <i>empathy</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mendahulukan melayani permintaan tamu.</li> <li>b. Memahami kebutuhan dan keinginan tamu.</li> <li>c. Memberikan bantuan kepada tamu.</li> <li>d. Memberikan perhatian yang baik kepada tamu.</li> </ul>
--	------------------------------	--

Sumber: Kajian Teori

### 3.9 Analisis Data

Analisis data menurut Sugiyono (2018) adalah pencarian dan pengumpulan informasi yang disengaja dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Hal ini dilakukan dengan cara mengorganisasikan informasi ke dalam unit-unit, menggabungkannya, membuatnya menjadi desain, memilih yang penting dan akan dipikirkan, serta menarik kesimpulan secara langsung tanpa orang lain dan hal-hal lain. Teknik pemeriksaan data yang digunakan dalam penyelidikan ini adalah deduksi data, penyajian data ilmiah, dan sampai pada suatu pilihan.

- 1.Reduksi data, yaitu menyimpulkan, mengambil hal-hal yang sentral, memusatkan perhatian pada hal-hal penting yang sesuai dengan pokok pembahasan, mencari topik dan contoh. Anda akan dipandu dalam upaya reduksi data Anda dengan tujuan yang telah ditetapkan.
- 2.Penyajian data, dalam pemeriksaan subyektif pengenalan informasi harus dimungkinkan seperti tabel, grafik dan semacamnya. Data dapat disajikan dengan cara yang membuatnya mudah dipahami dan mengaturnya dalam pola hubungan.

3. Penarikan kesimpulan, secara subyektif dapat menjawab perincian persoalan yang telah diketahui selama ini, tetapi mungkin tidak, dengan alasan sebagaimana telah dikemukakan bahwa persoalan dan pengertian persoalan dalam pemeriksaan subyektif masih bersifat sementara dan akan menumbuhkan setelah eksplorasi di lapangan. Dalam penelitian kualitatif, kesimpulan adalah temuan baru yang belum ditemukan sebelumnya.



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Penelitian

##### 4.1.1 Gambaran Umum Hotel Kharisma Bukittinggi

Hotel Kharisma Bukittinggi merupakan salah satu hotel bintang dua di Kota Bukittinggi Provinsi Sumatera Barat (Sumbar). Hotel ini memiliki 50 kamar, dengan rincian 1 Kamar Suite, 5 Kamar Kharisma Room, 20 Kamar Deluxe, 17 Kamar Superior, 5 Kamar Standard Non AC, serta 2 Single Room. Hotel Kharisma Bukittinggi merupakan salah satu hotel bintang dua di Kota Bukittinggi Provinsi Sumatera Barat (Sumbar). Ada lima lantai di hotel ini dengan fasilitas lift.

Gambar 2.2 : Kharisma Hotel



Sumber: Kharisma Hotel 2023

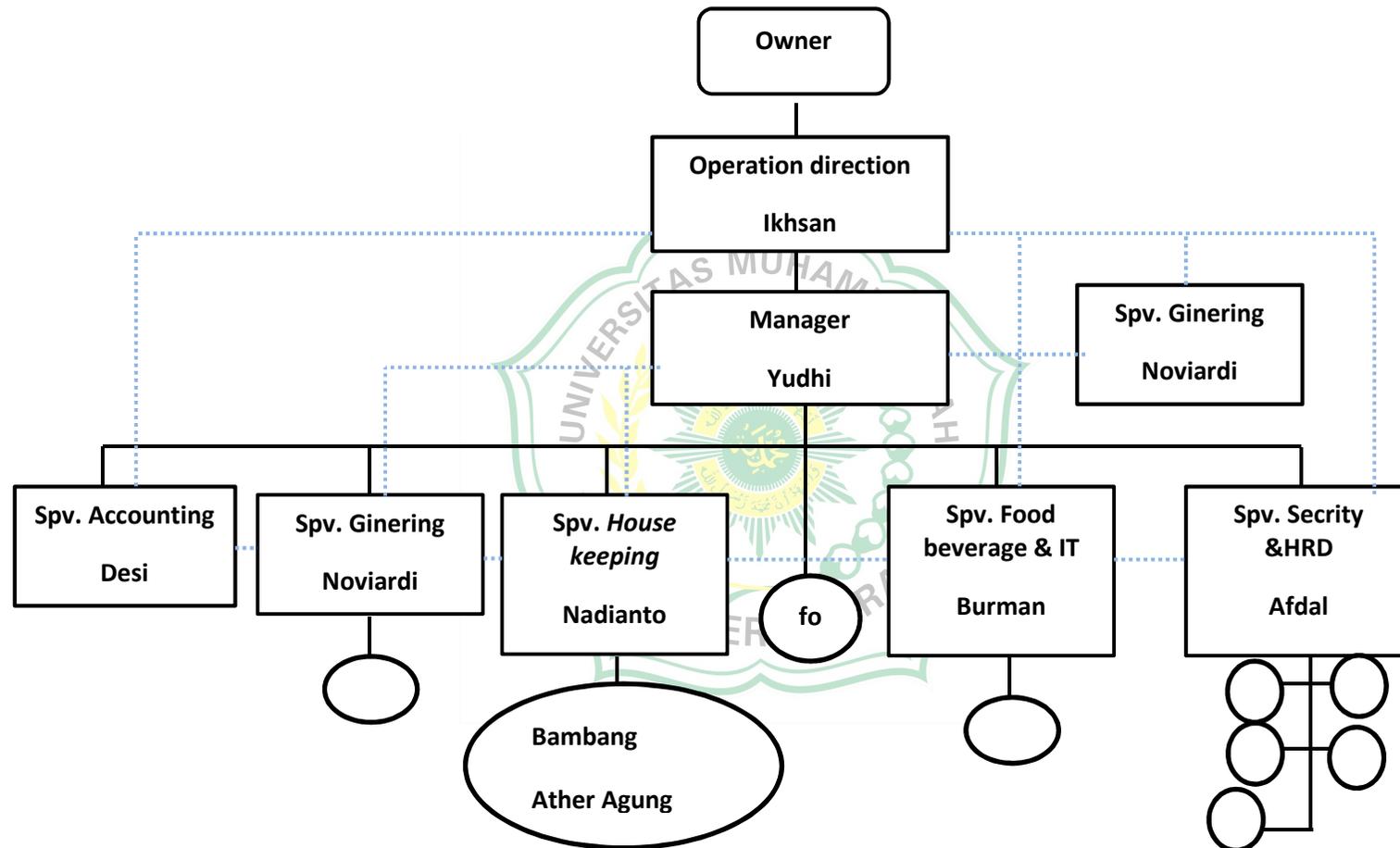
Lokasi hotel ini juga sangat strategis, karena terletak di pusat kota, yakni di Jalan Sudirman Nomor 57 Bukittinggi. Di seberang hotel ini juga ada SPBU tempat pengisian bahan bakar kendaraan, tidak jauh dari hotel ini juga ada sejumlah rumah sakit, tempat ibadah seperti

masjid dan gereja, serta tak jauh dari Lapangan Kantin Bukittinggi, tidak hanya itu, lokasi hotel ini juga tak jauh dari lokasi kuliner malam di kawasan Stasiun Bukittinggi.

Hotel Kharisma Bukittinggi telah beroperasi semenjak 10 Agustus 2002. Pemiliknya adalah pengusaha lokal. Sangat mudah untuk mencari hotel ini, karena lokasinya berada di kawasan jalan protokol yang menuju kawasan wisata Jam Gadang.



Gambar 2.3. Struktur organisasi Kharisma Hotel Bukittinggi



## Keterangan

	:owner
	:manajemen
	:tim
	:komando
	:koordinasi

Sumber: kharisma hotel bukittinggi

Tabel 1.6: Peserta

No	Nama	Jabatan	Jumlah
1	Nadianto	Penanggung jawab / pj	1
2	Bambang	Karyaan tetap	1
3	Ather	Karyawan tetap	1
4	Agung	Karyawan kontrak	1
Jumlah			4

Sumber:Kharisma Hotel Bukittnggi

#### 4.2 Hasil Penelitian

Dalam pelatihan kegiatan ini diikuti dengan baik oleh karyawan, dan peneliti memberikan materi kualitas pelayanan *Room attendant*, berikut ini kegiatan yang dilakukan dalam penelitian:

Tabel 1.7. Program Pelatihan

No	Waktu dan Tempat Pelatihan	Peserta Pelatihan	Kegiatan Pelatihan	Media Pelatihan	Metode Pelatihan
1	17 Juli 2023	Karyawan room attendant Kharisma Hotel Bukittinggi	Wawancara sebelum pelatihan dengan metode <i>off the job trainng</i> (pembelajaran aksi)	Lisan	Wawancara

2	18 Juli2023	Karyawan	Pemberian materi pelatihan dengan memberikan modul( <i>kualitas pelayanan room attendand</i> )	Lisan	Metode <i>off the job training</i> (pe mbelajaran aksi)
3	19 Juli2023	Karyawan	Wawancara setelah pemberian materi pelatihan	Lisan	Wawancara
4	20 Juli2023	Karyawan	Praktek materi pelatihan di salah satu kamar hotel	Lisan dan praktek	Metode pembelajaran aksi

Sumber: Peneliti, 2023

Penjelasan kegiatan penelitian yang di lakukan pada tanggal 17-20Juli 2023, antara lain:

1. Pada tanggal 17 Juli 2023, kegiatan pelatihan di awali dengan wawancara secara langsung dengan para peserta pelatihan, disini pelatih memberikan beberapa pertanyaan *pretest* sebelum melakukan pelatihan *off teh job training*

Gambar 2.4: Wawancara dengan Pertanyaan *Pretest*



Sumber: Peneliti, 2023

2. Pada tanggal 18 Juli 2023, kegiatan pada saat itu adalah pemberian modul kualitas pelayanan *Room attendant*. Untuk mengetahui perilaku peserta maka pemberian modul dalam pelatihan merupakan salah satu caranya, terdapat beberapa bempahasan yang diberikan diantaranya:

a. Aspek yang terdapat dalam indikator kualitas pelayanan, indikator yang terdapat didalamnya seperti berwujud, berwujud merupakan fasilitas yang secara fisik dapat dilihat secara langsung. Keandalan, merupakan pemberian pelayanan yang sesuai dengan apa yang sudah ada. Ketanggapan atau daya tanggap, meliputi kecepatan dan ketanggapan para *room attendant* dalam memberikan pelayanan. Jaminan dan kepastian, meliputi kemampuan karyawan memberikan kepercayaan tamu terhadap perusahaan. Dan yang terakhir empati, dalam hal ini karyawan memiliki keramahan dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan.

b. *Room attendant*

Dalam penjelasan yang diberikan dalam pelatihan, diantaranya pengertian *Room attendant* itu sendiri, tugas dan tanggung jawab sebagai *Room attendant*

Gambar 2.5: Pemberian Materi Pelatihan



Sumber:Peneliti 2023

3. Pada tanggal 19 Juli 2023, kegiatan pada saat itu adalah wawancara setelah pemberian modul dan pelatihan kualitas pelayanan *room attendant*, peneliti memberikan 18 pertanyaan *posttest*.

Gambar 2.6: Wawancara *Posttest*



Sumber: Peneliti 2023

4. Sumber: peneliti 2023 Pada 20 Juli 2023, kegiatan pelatihan pada saat ini merupakan kegiatan praktek dari hasil pemberian materi kualitas pelayanan *Room attendant*.

Gambar 2.7: Praktek setelah Pemberian Materi Pelatihan



Sumber: Peneliti 2023

Dampak dari pelaksanaan pelatihan kualitas pelayanan *room attendant*, diantaranya adalah:

1. Sebelum menggunakan metode *off the job training* tentang kualitas pelayanan.

Karyawan belum mendapatkan pelatihan, sehingga masih banyak yang belum mengetahui tentang kualitas pelayanan. Misalnya, mereka tidak tahu cara memandang pekerjaan, mereka tidak tahu bagaimana segala sesuatu diatur di kamar hotel, mereka tidak tahu cara menanggapi permintaan pelanggan atau tamu dengan cepat, mereka tidak tahu cara membersihkan kamar setelah tamu check in, dan mereka tidak tahu banyak tentang keramahan setelah menerapkan metode *off the job training* tentang kualitas pelayanan.

Kemajuan pegawai saat ini setelah diberikan persiapan, tepatnya melalui peningkatan pengetahuan pekerja tentang bagaimana berpenampilan menarik di tempat kerja, informasi yang representatif tentang format barang-barang di hotel, seberapa siap pekerja dalam merapikan kamar di hotel, mulai memahami mencari tahu tentang keramahan.

2. setelah menerapkan metode *off the job training* tentang kualitas pelayanan.

Kemajuan pegawai saat ini setelah diberikan persiapan, tepatnya melalui peningkatan pengetahuan pekerja tentang bagaimana berpenampilan menarik di tempat kerja, informasi yang representatif tentang format barang-barang di hotel, seberapa siap pekerja dalam merapikan kamar di hotel, mulai memahami mencari tahu tentang keramahan.

#### 4.2.1 Hasil wawancara

##### a. *Tangibility*

Dari tanggapan 4 responden tersebut, dapat diduga bahwa pelayanan yang diberikan kepada setiap tamu telah memberikan bantuan yang terbaik. Hal ini harus terlihat dengan adanya komunikasi yang timbal balik, dan juga fasilitas yang sudah disediakan, misalnya kamar mandi, tempat cuci tangan, wifi dan tempat kendaraan. Mereka bisa mendapatkan kemudahan saat memesan kamar dan melakukan pembayaran melalui proses customer service. Setiap karyawan yang mengenakan seragam yang telah dipilih setiap hari mencontohkan kerapian dan daya tarik karyawan yang melayani pelanggan. Terlebih lagi, identitas setiap pengunjung yang datang selalu diberikan tempat yang menyenangkan. Baik itu saat proses pemesanan kamar atau saat menggunakan fasilitas hotel. Hal ini dirasakan tamu karena kedisiplinan yang dituntut dari seluruh karyawan saat melayani tamu yang menginap.

##### b. *Reability*

Dari tanggapan 4 responden tersebut, menyatakan bahwa setiap bekerja mereka melayani setiap pengunjung yang datang dengan sebaik mungkin karena mereka merasa masih memiliki tanggung jawab selama bekerja.

c. *Responsiveness*

Berdasarkan tanggapan dari empat responden dapat ditarik kesimpulan bahwa tanggapan petugas kamar terhadap pelanggan masih kurang memuaskan. Karyawan di hotel terkadang belum bisa menerapkan hal ini untuk pelayanan yang tanggap terhadap pelanggan seperti pelayanan yang cepat, tepat, dan masih kurang berhati-hati.

d. *Assurance*

Berdasarkan tanggapan empat responden dapat ditarik kesimpulan bahwa pegawai masih kurang dan memahami pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan, dan keramahan yang ditawarkan kepada pelanggan belum sesuai dengan standar yang berlaku saat ini.

e. *Empathy* ★

Berdasarkan tanggapan dari empat responden, dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan yang melayani setiap pelanggan dengan sopan dan ramah, serta menghargai respon dan saran pelanggan lebih mungkin memberikan pelanggan yang puas. Motto utama Kharisma Hotel adalah “melayani kepentingan pelanggan” yang juga menjadi motto perusahaan.

### 4.3 Pembahasan Pelatihan

Setelah melakukan wawancara karyawan, peneliti sendiri melakukan kegiatan pelatihan karyawan. Teknik persiapan ini adalah strategi *Off The job training* (pembelajaran aksi).

Teknik ini berencana untuk memberikan persiapan kepada perwakilan sehubungan dengan informasi tentang kualitas. pelatihan ini dilakukan pada 17 Juli 2023. Dalam hal ini menyesuaikan terhadap kerangka konseptual dari pelatihan *off the job training* (pembelajaran aksi), diantaranya:

#### a. Pelatih

Dalam penelitian ini, saya yuli fauziah telah memiliki beberapa pengalaman magang dan bekerja di perhotelan, untuk melengkapinya saya mencantumkan CV saya.



yulifauziah52@gmail.com

0823 7247 5714



I. H. Agus Salim No. 25, Kayu Kubu,  
Kec. Guguk Panjang, Kota Bukittinggi

#### **Yuli Fauziah**

Tentang Saya

Jl. H. Agus Salim No. 25, Kayu Kubu,  
Kec. Guguk Panjang, Kota Bukittinggi  
Mahasiswa Perhotelan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat  
tingkat akhir. Memiliki

Ketertarikan mendalam dalam dunia perhotelan. Saya juga memiliki pengalaman kerja dan magang di Perhotelan pada bagian Front Office dan lain-lain.

Saya Mampu dalam menyambut tamu dan menjalin hubungan yang baik dengan tamu. saya juga merupakan pribadi yang disiplin, mampu mempelajari hal baru dengan cepat dan mampu bekerja di bawah tekanan.

#### Pengalaman Kerja

##### **FRONT OFFICE**

*Hotel Maison*

*September-Mei 2023*

Mempersiapkan kedatangan dan keberangkatan semua tamu.

Memantau semua reservasi sesuai prosedur reservasi yang sesuai.

Mengelola semua tamu dan mengalokasikan kamar untuk tamu.

Mengelola dan memastikan proses check in dan check out pelanggan

Lancar

#### Magang

##### **Front Office and all Departemen**

*Nikita Hotel*

*April-July 2021*

yulifauziah52@gmail.com

0823 7247 5714

Mempersiapkan kedatangan dan keberangkatan semua tamu.

Menyambut semua pelanggan yang datang ke hotel dan melalui telepon dengan ramah.

Mengelola dan memastikan proses check in dan check out pelanggan dengan baik.

Mempersiapkan Kamar untuk tamu (Bed Room, Bath Room, Furniture, Minibar, Publik Area).

#### Pendidikan

##### **Universitas Muhamadiyah Sumatera Barat**

**Perhotelan**, 2019 - Sekarang (Mahasiswa Semester Akhir)

##### **SMK N 3 Padangsidempuan**

Tata Boga, 2015 - 2018

#### Keterampilan

Microsoft office

PowerProSystem Hotel

Kerja Sama Tim

Jujur, Ramah dan Sabar

Disiplin, Loyalitas dan Bertanggung jawab

b. Peserta pelatihan

Peserta pelatihan di penelitian ini berjumlah 4 orang, yang merupakan karyawan *Room attendant*.

Tabel 1.8 : Peserta Pelatihan

No	Nama peserta	Jabatan
1.	Nadianto	Penanggung jawab
2.	Bambang	Karyawan tetap
3.	Ather	Karyawan tetap
4.	Agung	Karyawan kontrak

Sumber: Kharisma Hotel Bukittinggi

c. Materi Pelatihan

Materi pelatihan ini berdasarkan indikator kualitas pelayanan *Room attendant*, diantaranya:

1. Berwujud (*tangible*), yaitu kemampuan perusahaan dalam menyediakan fasilitas fisik seperti gedung, peralatan, perlengkapan atau fasilitas pendukung serta penampilan karyawannya.
2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Ketanggapan/daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemampuan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

4. Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, dan kemampuan para karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

d. Media pelatihan

Media dalam pelatihan ini menggunakan beberapa macam, diantaranya adalah:

1. *Power point*
2. *Infocus*
3. Salah satu kamar hotel sebagai praktek pelatihan

e. Metode pelatihan

Metode dalam pelatihan ini menggunakan metode *off the job training*

f. Evaluasi pelatihan

Hasil dari pelatihan ini terdapat nilai *pretest* dan *posttest* yang merupakan bentuk dari evaluasi pelatihan

Tabel 1.9: Nilai *Pretest* dan *Posttest*

No	Nama peserta	Nilai skor <i>pretest</i>	Nilai skor <i>posttes</i>
1	Nadianto	70	80
2	Bambang	61	89
3	Ather	60	80
4	Agung	55	81

Sumber:Peneliti,2023

Dari hasil evaluasi dapat dilihat nilai *pretest* peserta sebelum melakukan pelatihan tidak begitu bagus, namun setelah dilakukannya pemberian pelatihan berupa modul yang di jelaskan melalui media power poin dan infocus, nilai para peserta memilik signifikan yang baik, untuk menunjang materi yang diberikan pada saat pelatihan peserta pelatihan dan pelatih melaksanakan kegiatan praktek di salah satu kamar hotel, dimana saat praktek tersebut di laksanakan pelatih memberikan contoh bagaimana membersihkan kamar hotel di saat tamu hotel sudah meninggalkan kamarnya, dengan adanya praktek tersebut dapat memberikan ilmu pengetahuan yang baru untuk setiap peserta pelatihan.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan serangkaian penelitian yang telah dilakukan dan sesuai dengan tujuan penelitian yaitu mengetahui bagaimana penerapan metode pelatihan *off the job training* tentang kualitas pelayanan *room attendant* di Kharisma Hotel Bukittinggi.

Pelayanan yang dilakukan oleh *Room attendant* selama ini belum mendapatkan hasil yang maksimal karena Kharisma Hotel Bukittinggi karena standaritas pelayanan masih belum maksimal di terapkan oleh karyawannya, sehingga perlu diterapkan kembali standaritas dengan lebih efektif lagi dengan pengawasan yang lebih maksimal lagi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 4 orang informan, maka di dapatkan hasil yang masih perlu di pantau dan di lakukan pelatihan kepada karyawan tentang kualitas pelayanan agar, pelayanan yang ada di Kharisma Hotel Bukittinggi dapat dilakukan dengan maksimal dan sesuai dengan apa yang di harapkan oleh pelanggan.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait penerapan metode pelatihan *off the job training* tentang kualitas pelayanan di Kharisma Hotel Bukittinggi, adapun saran yang dapat diberikan peneliti adalah perlunya penerapan metode pelatihan tentang kualitas pelayanan secara berkala kepada semua karyawan yang ada di Kharisma Hotel Bukittinggi, lalu perlu

adanya pengadaan pelatihan agar setiap karyawan dapat ilmu yang baru dan menambah wawasan karyawan dalam hal kualitas pelayanan .



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2016). *Dasar-dasar evaluasi pendidikan* (2nd ed.). Jakarta: Bumi Perkasa.
- Elrado. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas (Survei Pada Pelanggan Yang Menginap Di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu)*. *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*. 15(02). Hal 37-53.
- Erlinda, Bambang, Arik. (2014). *Pengaruh on the job training dan off the job training terhadap kinerja karyawan (stud pada karyawan tetap PR.Sejahtra Abadi)*. *Jurnal Admnistrasi Bisnis*. 8 (02). Hal 2-3.
- Dewi Angraini, Dennus, Arwin, dkk. (2019). *On the job training dan off the job training karyawan PT. Amir Haan Mdan*. *Jurnal ilmiah Kohsi*. 03(01). Hal119-120
- Hamali,A.Y.(2016).*Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia (Cetakanke1)*.Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service. Hal 72.
- Hidayatul Rahmi, Suryalena. (2017). *Pengaruh on the job dan of the job training terhadap kinerja karyawan (studi ada karyawan bagian kantor PTPN V Unit kbun lubuk dalam siak)*. 04 (02).hal 1-4.
- Ikaruhana, (2019). *Peranan house keeping dalam meningkatkan kenyamanan tamu di the ahid rich Yogyakarta*. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 6 (2). 8
- Indriyatni, L. (2011). *Analisis kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD. Ugaran di Kabupaten semarang*. *Jurnal STIE Semarang*.03 (02). Hal 14-25.
- Kamarubiani Nike. (2022). *Pelatihan berbasis kompetensi sebaai program pengembangan sumber daya manusia*. *E jurnal. PLS FIP universitas pendidikan indonesia*.
- Kholilah, (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuadan pelanggan PT. Telkom cabang sragen*. *FE. UMS*. 02 (01). Hal 78.
- M. Iskandar suhifatullah. ( 2018). *Pengendalian mutu pendidikan anak usia dini melalui pembinaan kinerja tutr dengan cara on the job dan off the job training*. 03 (02). Ha;179. M. Rifki nugrha. (2019). *Tugas dan tanggung jawab Room attendant di hotel the luxton bandung*. *Jurnal kajian pariwisata*. 03 (02). Hal 69-70.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. 2017. *Metode Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sumarid & Paryant. B. A. (2022). *Pengaruh kulitas layanan dan harga*

*terhadap kepuasan pelanggan pada grabfood (studi wilayah kecamatan setiabudi). Jurnal ilmiah M. Proges. 12 (01). Hal23-25.*

Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung:Alfabeta,CV.

Sugiyono. 2006. *Metode Pendidikan.* Bandung : Alfabeta.

Sukaris, Apriliani. (2022). *Analisis kualitas layanan pada CV. Singoyudho nusantara.* Jurnal menaksi, 11 (02). Hal25.

Syifa Qalbina, Yuliana. (2023). *Analisa kompetensi mahasiswa manajemen perhotelan angkatan 2020 setelah melaksanakan pengalaman lapangan industri (PLI).* Jurnal sains terapan pariwisata.08 (01).

Yasin. A. (2017). *Strategi peningkatan kualita pelayanan pada PT. Safina aalam tour gambut kalimantan selatan.* E journal.stiepancasetia.ac.id

