

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekumpulan orang selama waktu yang cukup lama dikenal sebagai pariwisata. Menurut Musdar & Arfandy (2020), Pariwisata adalah industri yang menghasilkan uang dan terus berkembang. Salah satu industri yang berpotensi memberikan sumbangan devisa terbesar bagi Indonesia adalah pariwisata. Tingkat pertumbuhan tahunan industri pariwisata Indonesia adalah 7,2 persen, lebih tinggi dari rata-rata industri pariwisata global yang hanya 4,7 persen

Selain itu, kini banyak hotel yang menawarkan berbagai fasilitas lengkap untuk acara kumpul-kumpul dan rapat (Somala et al., 2023). Terdapat banyak departemen dalam hotel *Front Office Department*, *Accounting Department*, *Human Resource Development*, *Marketing Department*, *Purchasing Department*, *Food and Beverage Department*, *Housekeeping*, *Planning Department*, *Security Department*. Salah satu departemen yang terletak di lobi hotel, yaitu departemen Kantor Depan memiliki peran operasional yang melibatkan interaksi langsung dengan pengunjung.

Departemen Front Office memiliki peran krusial dalam operasional hotel sebagai pusat layanan dan interaksi pertama dengan tamu. Menurut Nawing & Telaumbanua (2023), Front Office berfungsi sebagai pintu masuk

hotel yang memudahkan komunikasi langsung dengan tamu. Terdiri dari berbagai divisi seperti *Guest Relation Officer*, *Reception*, *Reservation*, *Telepon Operator*, dan *Concierge*, setiap staf di departemen ini bertanggung jawab menjaga kelancaran operasional hotel. Staf *Front Office* harus tampil menarik, sopan, dan rapi, serta memberikan salam kepada tamu yang masuk untuk menciptakan kesan positif.

Pekerjaan petugas *Front Office*, terutama *concierge*, sangat penting karena mereka adalah yang pertama menyambut tamu. Almadi et al. (2022) menyatakan bahwa seorang *concierge* perlu memiliki pengetahuan luas tentang informasi terkini, baik dalam maupun luar hotel, seperti tempat wisata, restoran, dan pusat perbelanjaan. Industri perhotelan memerlukan karyawan yang profesional karena kelangsungan hotel sangat bergantung pada sumber daya manusia yang andal. Menurut Lovelock dan Wirtz (2011), "*The expertise and abilities of the workforce are essential to delivering quality service. Workers that are well-versed in the services and goods available might increase client happiness and trust.*" untuk itu staf *concierge* yang memiliki pengetahuan luas tentang daerah setempat dapat memberikan rekomendasi yang lebih akurat dan berkesan, meningkatkan pengalaman tamu secara keseluruhan dan staf yang berpengetahuan luas dapat lebih baik mengantisipasi dan memberi saran yang melebihi ekspektasi tamu.

Dari pernyataan tersebut, pengetahuan umum anggota staf sangat penting untuk memberikan informasi yang jelas. Namun, berdasarkan hasil pengamatan penulis selama Internship di Traders Hotel Kuala Lumpur,

terdapat permasalahan di mana anggota staf seringkali kesulitan untuk membuat rekomendasi yang tepat mengenai aktivitas terdekat, terutama restoran baru yang populer di Kuala Lumpur dan pilihan transportasi. Hal ini terlihat jelas dari hasil kuesioner yang diisi oleh staf *concierge*. Hal ini juga didukung dari observasi yang didapatkan dari beberapa komentar yang muncul dalam google review mengenai staf *concierge* di Traders Hotel Kuala Lumpur sehingga beberapa tamu yang menginap merasakan puas dan kurang puas karena service terhadap staf *concierge*. Berikut pada Tabel 1 dipaparkan beberapa ulasan online dari tamu Traders Hotel Kuala Lumpur mengenai staf *concierge* department yang menjadi *concern* penulis pada tahun 2023 – 2024 :

TABEL 1.1

**ULASAN ONLINE TAMU TENTANG *CONCIERGE* DI
TRADERS HOTEL KUALA LUMPUR TAHUN 2023 – 2024**

<i>No.</i>	<i>Name</i>	<i>Month-Year</i>	<i>Review</i>
1	Guest 1	2023	<i>Staff are polite, but perhaps not the best informed. Level of local knowledge at the concierge varied greatly by who you were talking to.</i>
1.	Guest 1	2023	<i>Unclear information, not solved ground floor staff(Concierge)</i>
2.	Guest 2	2023	<i>When asked concierge for recommendation for best malaysian restaurant in KL I was directed to local shopping mall!!</i>
3.	Guest 3	2024	<i>We did ask the concierge on the direction to the place we wanted to go and he even told us that by walking is way faster, but we were not told that some parts were closed due to construction work. We walked all the way down there and noted the road was closed. If we were well informed on the road closure, we could have chosen another route instead. Just wish that the concierge or staff could just take a step further to remind everyone at check in on the road closure.</i>
4.	Guest 4	2024	<i>Overall nothing much. on the concierge I hope that more details was provided and each stuff should be consistent with the information shared across customers.</i>
5.	Guest 5	2024	<i>Groud Floor staff lack of good information when interacting with guest.</i>
6.	Guest 6	2024	<i>Concierge could be more helpful - we asked for guidance to book a bus to Melacca and they simply responded they don't know. The hotel score for us would have been a 10 instead of 9 because of this.</i>
7.	Guest 7	2024	<i>The staff is very poor and makes everything, including location information, very bad.</i>

Sumber : Tripadvisor & Booking.com, 2023 & 2024

Berdasarkan ulasan online pada google review tahun 2023 dan 2024, terdapat beberapa ulasan yang menunjukkan bahwa telah mendapatkan pengalaman yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan karena staf *concierge* yang tidak memenuhi kebutuhan tamu dalam informasi. Selain itu juga menunjukkan keterbatasan dalam memberikan informasi. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan pengetahuan di antara staf *concierge*. Untuk memperkuat indikasi ini, *chief concierge* memberikan penilaian terhadap tingkat pengetahuan masing-masing 7 staf *concierge* dalam berbagai aspek. Hasil penilaian tersebut dirangkum dalam tabel berikut:

TABEL 1.2

**PENILAIAN PENGETAHUAN 7 STAF *CONCIERGE* OLEH
CHIEF *CONCIERGE* DI TRADERS HOTEL KUALA LUMPUR 2024**

Detail	Sangat Kurang	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
Mengenal objek wisata utama di sekitar hotel.		1	3	2	1
Merekomendasikan restoran baru yang populer di Kuala Lumpur.		4	1	2	
Pengetahuan tentang transportasi lokal dan umum di sekitar hotel.		1	3	2	1
Mengetahui layanan medis di sekitar hotel.		1	4	2	
Update informasi mengenai acara atau kegiatan di Kuala Lumpur.		3	2	1	
Memberikan informasi yang detail mengenai fasilitas hotel				3	4
Mengetahui layanan yang disediakan oleh hotel			4	2	1
Merekomendasikan pilihan hiburan di sekitar hotel.		4	2	1	
Mengenal semua fasilitas kamar yang tersedia di hotel.			3	3	1
Mengetahui kebijakan hotel.				3	4

Sumber: Hasil Kuesioner Penilaian Pengetahuan Staf *Concierge* oleh *Chief Concierge*

Tabel di atas menunjukkan hasil penilaian *chief concierge* terhadap tujuh staf *concierge* di Traders Hotel Kuala Lumpur. Hasilnya mengungkap adanya kesenjangan pengetahuan di beberapa area penting, seperti rekomendasi restoran baru, transportasi lokal, dan pembaruan informasi terkini. Sebagian staf dinilai hanya memiliki pengetahuan dasar atau cukup, sementara hanya sedikit yang mencapai kategori terampil atau ahli. Kesenjangan ini dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kepada tamu. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan tambahan untuk meningkatkan pengetahuan umum staf, khususnya dalam aspek transportasi, atraksi wisata, dan layanan hotel, guna memastikan standar pelayanan yang konsisten dan optimal.

Dalam konteks ini, pengetahuan umum sangat berhubungan dengan efektivitas pelatihan. Pelatihan yang dirancang dengan baik tidak hanya meningkatkan keterampilan praktis, tetapi juga memperluas pengetahuan staf tentang destinasi lokal, layanan hotel, dan prosedur yang ada. Menurut Mangkuprawira dan Hubeis (dalam Hamali, 2016) mengatakan bahwa pelatihan karyawan adalah kumpulan latihan, pengetahuan, keterampilan dan sikap tertentu yang bertujuan untuk membuat karyawan lebih terampil dan memenuhi tugas mereka dengan lebih baik sesuai dengan aturan dan standar kerja saat ini. Dalam hal ini dengan pengetahuan yang luas tentang area lokal, atraksi, dan budaya, staf tidak hanya dapat meningkatkan keterampilan mereka dalam memberikan rekomendasi yang tepat, tetapi juga membangun sikap proaktif dalam menghadapi tantangan yang tidak terduga, yang merupakan kunci dalam meningkatkan kompetensi dan efektivitas layanan hotel.

Gambar 1.1 Cycle to ensure effective outcomes



Sumber: Book: Plan and implement a series of training events

Sebagaimana dinyatakan Angliss 2013:47 dalam pernyataannya dia menyoroti mengenai pelatihan bahwa persiapan untuk sesi pelatihan dimulai dengan analisis *training need* (TNA). Ini menunjukkan pentingnya mempersiapkan program pelatihan dengan memahami apa yang benar-benar diperlukan, lalu dengan menekankan bahwa TNA harus dilakukan untuk mengidentifikasi *training need* dan *plan training* teori ini juga menunjukkan bagaimana *organise training* dan *conducting training* dapat diatur dengan baik berdasarkan hasil analisis kebutuhan. Teori tersebut juga menyebutkan bahwa analisis pelatihan yang baik dapat membantu mengidentifikasi masalah kinerja dan area yang perlu ditingkatkan, yang relevan dengan *review training* efektivitas pelatihan setelah pelaksanaan. Perlunya pelatihan yang efektif, yang dapat meningkatkan pengetahuan umum staf *concierge*, sehingga mereka mampu memberikan rekomendasi yang tepat dan meningkatkan pengetahuan umum dan *product knowledge* staf *concierge*,

tetapi juga memerlukan dukungan yang kuat dari manajemen untuk menerapkan pengetahuan tersebut secara efektif.

Berdasarkan fenomena yang ada dan hasil observasi penulis selama internship di *Front Office*, pelaksanaan pelatihan di Traders Hotel Kuala Lumpur telah mencakup lima tahap utama, yaitu *training need analysis*, *plan training*, *organize training*, *conducting training*, dan *review training*. Hasil wawancara dengan *Room Trainer* dan *Chief Concierge* menunjukkan bahwa tiga tahapan awal, yaitu *training need analysis*, *plan training*, dan *review training*, telah dilakukan dengan baik sesuai dengan standar yang diterapkan oleh hotel. Pada tahap *training need analysis*, kebutuhan pelatihan diidentifikasi melalui analisis umpan balik dari staf dan tamu, serta disesuaikan dengan tujuan dan standar hotel. Selain itu, prioritas diberikan pada pelatihan yang berdampak langsung terhadap kemampuan staf dalam menjalankan tugas mereka. Tahap *plan training* dirancang secara sistematis, mulai dari identifikasi sumber daya, perencanaan kegiatan pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan kerja, penyusunan jadwal pelatihan yang terstruktur, hingga upaya untuk meningkatkan keterlibatan peserta pelatihan. Langkah-langkah ini memastikan bahwa program pelatihan terintegrasi dengan baik dalam operasi hotel. Pada tahap *review training*, evaluasi dilakukan secara menyeluruh dengan melibatkan berbagai pemangku kepentingan, membandingkan praktik kerja sebelum dan sesudah pelatihan, serta menilai hasil pelatihan berdasarkan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya. Pendekatan ini memastikan bahwa program pelatihan memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kinerja staf.

Namun, pada tahapan *organize training* dan *conducting training* memerlukan perhatian lebih lanjut. Berdasarkan fenomena yang ada dan hasil observasi penulis selama internship di Front Office, hasil pelatihan dan pengembangan di Traders Hotel Kuala Lumpur dirasa masih belum optimal. Pengalaman pribadi penulis juga mencerminkan pentingnya pelaksanaan pelatihan yang lebih terstruktur. Selama masa internship di Traders Hotel Kuala Lumpur, penulis tidak mendapatkan pelatihan formal, melainkan hanya diberikan penjelasan tugas dan diarahkan untuk mengamati senior. Metode pelatihan ini dirasa kurang efektif dalam memastikan staf memiliki pengetahuan yang memadai untuk memenuhi kebutuhan tamu secara optimal. tahapan *organize training* dan *conducting training* memerlukan perhatian lebih lanjut karena keduanya merupakan bagian penting dalam memastikan pelatihan berjalan secara terstruktur dan efektif. *Organize training* berperan dalam memastikan semua aspek pelatihan direncanakan dengan baik, sementara *conducting training* menjadi inti dari implementasi pelatihan untuk mencapai hasil yang diharapkan. Kelemahan pada kedua tahapan ini dapat menghambat pencapaian tujuan pelatihan, terutama dalam meningkatkan pengetahuan umum staf *concierge*.

Oleh karena itu, penulis ingin mengetahui bagaimana pelaksanaan pelatihan dalam meningkatkan pengetahuan umum pada karyawan *concierge* sehingga dapat mengetahui *organize training* dan *conducting training* Traders Hotel Kuala Lumpur. Sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "PELAKSANAAN PELATIHAN

DALAM PENINGKATAN PENGETAHUAN UMUM STAF *CONCIERGE* DI TRADERS HOTEL KUALA LUMPUR".

B. Identifikasi Masalah

Sebelumnya penulis telah menguraikan latar belakang mengenai masalah yang terjadi di Traders Hotel Kuala Lumpur, sehingga penulis dapat mengidentifikasi masalah tersebut menjadi beberapa pertanyaan, yaitu:

1. Bagaimana *organise training* staf *concierge* di Traders Hotel Kuala Lumpur?
2. Bagaimana *conducting training* staf *concierge* di Traders Hotel Kuala Lumpur?

C. Tujuan Penelitian

Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan pelatihan *concierge* di Traders Hotel Kuala Lumpur

1. Tujuan Formal

Penulisan tugas akhir ini dilakukan untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan Diploma III Program Studi Divisi Kamar di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

2. Tujuan Operasional

- 1.) Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui *organise training* pelatihan staf *concierge* di Traders Hotel Kuala Lumpur sehingga mampu meningkatkan pengetahuan umum staf

- 2.) Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui
Conducting training pelatihan staf *concierge* di Traders Hotel Kuala Lumpur sehingga mampu meningkatkan pengetahuan umum staf

D. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

1. Metode Penelitian

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis memakai metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2016:9) metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian.

2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis mendapatkan data dengan menggunakan teknik sebagai berikut:

a. Wawancara

Sidiq et al (2019) berpendapat bahwa wawancara adalah sebuah proses komunikasi yang dilakukan oleh setidaknya dua

orang, atas dasar ketersediaan dan dalam lingkungan alami. Arah pembicaraan mengacu pada tujuan yang telah ditetapkan, dan pemahaman didasarkan pada kepercayaan.

Dari penjabaran diatas penyusun melakukan tanya jawab dengan pihak *Chief Concierge* dan *Room Trainer* Traders Hotel Kuala Lumpur sebagai narasumber untuk mendapatkan info yang diperlukan untuk penyusunan tugas akhir.⁷

b. Kuesioner

Arikunto (2010) mengemukakan dalam Nugroho (2018) bahwa, kuesioner atau angket adalah sekumpulan pertanyaan yang digunakan untuk mendapatkan informasi dari responden tentang hal-hal yang berkaitan dengan subjek penelitian dan kehidupan pribadinya. Kuesioner penulis bagikan kepada staf *concierge* sebagai orang yang berperan langsung dalam *organise training* dan *conducting training* di Traders Hotel Kuala Lumpur.

c. Studi Kepustakaan

Menurut Wekke (2019), mendefinisikan bahwa Penelitian kepustakaan juga disebut penelitian dokumenter. Dalam penelitian dokumenter, fokus seorang peneliti adalah untuk mendapatkan data tertulis yang disimpan di museum atau perpustakaan. Untuk mendapatkan data dan informasi yang benar dan akurat, peneliti dapat melakukan studi komparatif, yaitu membandingkan satu sumber dengan sumber lain yang berkaitan dengan subjek tersebut. Teknik studi kepustakaan penulis lakukan bersumber pada teori

yang terdapat dalam beberapa buku ataupun jurnal sumber juga berdasarkan konsep para ahli sesuai dengan hasil kebenaran yang ada di lapangan mengenai program training pengetahuan umum di *concierge* Traders Hotel Kuala Lumpur.

E. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian tugas akhir ini dilaksanakan di Traders Hotel Kuala Lumpur yang berlokasi di Kuala Lumpur City Centre, 50088, Malaysia.

Phone : +60 (3) 2332 9888

Fax : +60 (3) 2332 2666

Website : www.shangri-la.com

Email : thkl@tradershotels.com

2. Waktu Penelitian

Penelitian mengenai tugas akhir ini dimulai dari bulan September 2023 sampai dengan direncanakan bulan November 2024