

Formulasi pelatihan dan kualitas pelayanan: studi di four points by sheraton bali seminyak

I Gede Agus Bayu Anugrah¹, IB. Ketut Astina², Nyoman Ariana³
Diploma IV Pariwisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana
Jl.DR R. Goris 07, Denpasar, 80232
Email : bayuanugrah1995@gmail.com

Abstrak

Karyawan kurang antusias mengikuti pelatihan yang diberikan oleh manajemen Four Points by Sheraton Bali Seminyak. Hal ini di buktikan dengan skor *guest voice* mengalami fluktuasi peningkatan dan penurunan sehingga bisa dikatakan pelayanan belum maksimal. Tujuan penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui formulasi pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Four Points by Sheraton Bali Seminyak dan (2) untuk mengetahui adanya peningkatan pelayanan sebelum dan sesudah dilaksanakannya pelatihan di Four Points by Sheraton Bali Seminyak. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara tidak terstruktur, penyebaran kuesioner, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Penentuan sampel ditentukan dengan teknik *quota sampling* dan *purposive sampling*. Pemilihan sampel sesuai jumlah karyawan yang bekerja yaitu sebanyak 84 responden. Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif dan analisis kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan formulasi pelatihan di Four Points by Sheraton Bali Seminyak adalah sebuah materi, metode, pelatih, peserta dan sarana pelatihan merupakan dasar terbentuknya suatu pelatihan. Karyawan berpendapat bahwa pelatihan yang diberikan saat ini sudah sesuai dengan keinginan karyawan dan sesuai dengan kebutuhan karyawan.

Suatu pelatihan akan dilakukan dengan menyesuaikan dengan materi, metode, pelatih, peserta dan sarana pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan. Hasil dari pelatihan pada pelatihan di Four Points by Sheraton Bali Seminyak pada bulan Oktober dan November yaitu dari 8 kategori kualitas pelayanan di Four Points by Sheraton Bali Seminyak mengalami peningkatan pada bulan Oktober, pada bulan November dari 5 kategori kualitas pelayanan mengalami peningkatan pada bulan November, 2 mengalami penurunan dan 1 kategori tetap pada bulan November. Sehingga skor *guest voice* pada bulan Oktober – November masuk dalam kategori baik.

Kata Kunci : Studi Formulasi, Pelatihan, dan Kualitas Pelayanan

Abstract

The background of this research was the less-motivated of staffs to follow a training given by the management of Four Points by Sheraton Bali. It could be seen on the guest voice score that has increased and decreased; therefore it proved that the service at Four Points by Sheraton Bali Seminyak was not maximized. The aims of this research were to find out the training formulation to improve the service quality at Four Points by Sheraton Bali Seminyak and to identify the service improvement before and after implementation of training formulation study at there. The data was collected through observation, unstructured interviews, questionnaire, documentation, and library research. The sample was determined by *quota sampling* and *purposive sampling* techniques. The respondents were 84 people according to the staffs who working at Four Points by Sheraton Bali Seminyak. The data was analyzed descriptively qualitative and quantitatively that consist of *likert* scale, validity test and reliability. The result of the research shows that training formulation at Four Points by Sheraton Bali Seminyak is a material, method, trainer, participant and training facility is the basis of the formation of a training. Employees are of the opinion that the training given today is in accordance with the wishes of employees and in accordance with the needs of employees.

A training will be conducted in accordance with the materials, methods, trainers, participants and training facilities that suit your needs. The results of the training at Four Points by Sheraton Bali Seminyak in October and November from 8 categories of service quality at Four Points by Sheraton Bali Seminyak increased in October, in November from 5 categories of service quality increased in November, 2 decreased and 1 fixed category in November. So the score of guest voice in October - November entered into good category.

Keywords : Formulation study, Training, and Service Quality

1. PENDAHULUAN

Jumlah wisatawan yang datang ke Bali dari tahun 2012 sampai 2016 mengalami peningkatan. Pada tahun 2015 wisatawan berjumlah 11.148.935 wisatawan, namun pada tahun 2016 mengalami

peningkatan yang cukup pesat yaitu sejumlah 21,7% (13.527197 wisatawan). Hal ini membuktikan bahwa Bali merupakan salah satu destinasi pariwisata yang diminati oleh wisatawan asing maupun wisatawan nusantara.

Pertumbuhan hotel berbintang dan non berbintang di Bali mengalami peningkatan dari tahun 2015 sampai 2016 yaitu sebanyak 1,25%. Pada tahun 2016 berjumlah 2,105 hotel di Bali. Banyaknya hotel yang ada di Bali mengakibatkan meningkatnya persaingan hotel sehingga manajemen hotel berusaha meningkatkan kualitas hotel yang baik dari segi pelayanan maupun fasilitas yang ada di Hotel.

Sumber daya manusia (SDM) yang baik akan meningkatkan kualitas hotel. dari segi pelayanan sehingga mampu membuat tamu akan merasa senang dan puas selama menginap di hotel tersebut. Kualitas sumber daya manusia ditentukan sejauh mana sistem di bidang manajemen sumber daya manusia ini sanggup menunjang dan memuaskan keinginan karyawan dalam peningkatan pengetahuan dengan cara memberikan beberapa program pelatihan kepada sumber daya manusia atau karyawan yang bekerja di hotel tersebut untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan mereka.

Adanya program pelatihan yang diberikan oleh manajemen di hotel diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu dan dapat memberikan motivasi bagi karyawan untuk berkeja lebih baik dan dapat memberikan kesempatan untuk karyawan mengembangkan keahlian dan kemampuan baru yang dimilikinya sehingga karyawan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di hotel.

Kualitas pelayanan menjadi suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap hotel, hingga mampu bertahan dan tetap mendapatkan kepercayaan dari pelanggan. Dengan mendapatkan kepercayaan dari pelanggan hotel tersebut dapat tetap bersaing dengan hotel lainnya. .

Salah satu akomodasi yang ada di Bali daerah Seminyak adalah Four Points by Sheraton Bali Seminyak (FPBS). FPBS adalah salah satu hotel yang dikelola oleh manajemen Marriot International. FPBS ini terletak di Jln Petitenget Badung, Bali. FPBS memiliki jumlah kamar 121 dengan 5 jenis kamar yang berbeda-beda. FPBS memiliki *private balcony* yang berada di setiap kamar yang ada di FPBS, namun tidak hanya itu FPBS juga memiliki 2 buah *restaurant*, *Pool Bar*, *Gym*, *Main Pool*, dan *SPA*. FPBS memiliki *room service* selama 24 jam dan juga *buggy service* selama 12 jam.

FPBS mempunyai tingkat hunian kamar yang relatif tinggi dapat dilihat di Tabel 1 sebagai berikut :

Tabel 1. Tingkat Hunian Kamar di Four Points by Sheraton Bali Seminyak dari bulan Januari 2017 – November 2017

Bulan	Presentase	Jumlah (Orang)
Januari	66,09 %	4,689
Februari	68,54 %	5,301
Maret	68,73 %	5,111
April	83,72 %	6,482
Mei	84,00 %	6,567
Juni	90,06 %	7,154
Juli	90,01 %	6,985
Agustus	92,03 %	7,621
September	91,03%	7,341
Oktober	79,02%	5,312
November	79,04%	5,671

Sumber : *Human Resources Four Points by Sheraton Bali Seminyak, 2017*

Berdasarkan Tabel 1 dapat ketahui bahwa FPBS memiliki tingkat hunian kamar yang relatif tinggi namun tidak tetap. FPBS memiliki tingkat hunian kamar yang tertinggi pada bulan Agustus 2017 yaitu mencapai 92,03%, sedangkan yang terendah pada bulan Januari yaitu 66,09%. Berdasarkan

studi pendahuluan yang melakukan wawancara dengan Ibu Erna Astutik selaku *Revenue Manager* pada Departemen *Sales & Marketing* hak ini dikarenakan karena,

“Pada bulan Januari merupakan bulan pertama dimana rebranding dari brand lokal menjadi brand *Four Points by Sheraton Bali Seminyak* sehingga masih dalam proses beradaptasi dengan manajemen baru, sedangkan Pada bulan Agustus merupakan *high season* yang dimana pada periode itu merupakan liburan musim panas bagi wisatawan asing, dan juga ada beberapa promo yang diberikan oleh pihak FPBS bagi wisatawan yang menginap pada bulan Agustus” (Erna Astutik, 2017)

Tingkat hunian kamar yang cukup tinggi yang dimiliki oleh FPBS, sehingga manajemen harus dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada tamu yang menginap di hotel tersebut. Tamu yang mendapatkan pelayanan yang optimal selama menginap di FPBS akan merasa senang dan puas. Untuk memberikan pelayanan yang optimal maka pihak manajemen FPBS wajib memberikan pelatihan kepada karyawan atau sumber daya manusia yang ada di FPBS.

Pihak manajemen FPBS dalam waktu tertentu akan memberikan beberapa pelatihan atau *training* kepada setiap stafnya agar dapat bekerja lebih baik dan mendapatkan hasil yang optimal dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Pelatihan yang diberikan berbeda – beda tergantung topik pembahasan dalam program pelatihan tersebut. Adapun beberapa pelatihan yang telah diberikan oleh manajemen *Four Points by Sheraton Bali Seminyak* yaitu ; *Basic Service Culture, Telephone Courtesy, Socialization of Engagement Survey, Product Knowledge & Chemical Handling, The Welcome , Temperature Control, Ecolab Training, dan Star Guest*. Pelatihan di FPBS mempunyai 2 jenis pelatihan yaitu pelatihan yang diberikan secara langsung dan pelatihan yang dilakukan secara online (webinar).

Pelatihan yang diberikan kepada karyawan belumlah berjalan secara optimal dan mencapai target yang diharapkan. Hal ini disampaikan pada saat studi pendahuluan dalam wawancara dengan Ibu Kusuma Andayani selaku *HR & Training Coordinator* pada Departemen *Human Resources* sebagai berikut:

“Pelatihan yang sudah diadakan kurang optimal, hal ini dikarenakan kurangnya antusias dari karyawan untuk mengikuti pelatihan dan juga ada beberapa karyawan yang mengeluh tentang pelatihan yang diberikan oleh pihak manajemen” (Kusuma Andayani, 2017)

Karyawan yang kurang antusias mengikuti pelatihan sehingga berdampak pada penurunan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dapat dilihat pada *Guest Voice*. *Guest Voice* adalah skor atau nilai yang diberikan oleh tamu yang menginap di hotel yang dikelola oleh manajemen *Marriott International*. Skor *guest voice* dapat dijadikan alat ukur untuk kualitas pelayanan karyawan (Tabel 2).

Tabel 2. Guest Voice Score di Four Points by Sheraton Bali Seminyak

Category	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept
<i>GSS : Intent to Recommend</i>	48,0	41,2	50,8	50,7	46,4	61,2	49,7	51,4	44,8
<i>Check In Experience</i>	62,0	56,9	65,0	54,5	64,5	67,5	55,9	65,7	62,8
<i>Staff Service Overall</i>	63,3	70,8	81,0	67,2	72,0	83,3	75,4	83,6	76,6
<i>Maintenance & Upkeep</i>	44,0	40,4	40,7	40,6	44,6	44,9	34,5	58,8	42,9
<i>F&B Quality Of Food</i>	41,5	40,5	51,0	48,1	46,2	52,2	47,8	50,9	49,3
<i>Room Cleanliness</i>	47,8	61,4	60,7	59,7	58,4	62,7	44,6	59,1	49,4
<i>Internet Speed and Performance</i>	26,8	36,1	40,0	37,8	42,5	39,7	35,7	49,1	50,7
<i>Elite Appreciation</i>	40,0	40,0	33,3	40,5	50,0	45,0	38,5	71,4	100

Sumber : *Human Resources Four Points by Sheraton Bali Seminyak 2017*

Berdasarkan Tabel 2 bahwa jumlah *score* pada *guest voice* mengalami beberapa peningkatan dan penurunan. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan kurang optimal, sehingga manajemen

perlu memberikan pelatihan yang lebih baik bagi karyawan. Pelatihan yang diberikan diharapkan sesuai dengan keinginan karyawan, sehingga karyawan antusias dalam mengikuti sebuah pelatihan yang diadakan oleh pihak manajemen FPBS.

2. METODE PENELITIAN

Four Points By Sheraton Bali Seminyak (FPBS), terletak di kawasan Kerobokan – Seminyak, tepatnya di Jalan Petitenget Gang Cendrawasih no 99 DS. Four Points By Sheraton Bali Seminyak mempunyai salah satu *restaurant* yang sering dikunjungi oleh tamu yaitu Above Rooftop Lounge & Bar. Above Rooftop Lounge & Bar tidak hanya memberikan pemandangan *sunset* yang indah namun Above Rooftop Lounge & Bar juga menyajikan makanan yang nikmat kepada tamu yang berkunjung ke restoran ini. FPBS juga sangat dekat dengan beberapa daya tarik wisata yang ada di Seminyak. Adapun definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut (Tabel 3)

Tabel 3. Definisi Operasional Variabel Studi Formulasi Pelatihan Untuk Meningkatkan Pelayanan di Four Points by Sheraton Bali Seminyak

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Pelatihan Menurut Veithzal Rivai (2005) dan Mangkunegara (2009)	1. Materi Pelatihan	1. Isi dari materi 2. Topik Pembahasan 3. Kelengkapan Materi 4. Kesesuaian Materi 5. Penggunaan Bahasa Asing Dalam Materi 6. <i>Hard Copy</i> Materi
	1. Metode Pelatihan	1. Metode <i>Lecture</i> 2. Metode Demonstrasi 3. Metode Simulasi
	3. Pelatih	1. Mampu Berkomunikasi Dengan Baik 2. Menguasai Materi 3. Kreatif 4. Berwarganegara asing
	4. Peserta Pelatihan	1. Antusias Peserta 2. Keaktifan Peserta 3. Ditentukan oleh HRD
	5. Sarana Pelatihan	1. Fasilitas Ruang 2. Alat Tulis
	6. Evaluasi Pelatihan	1. <i>Pre Test</i> dan <i>Post test</i> 2. Tanggapan Peserta Pelatihan
	7. Tujuan dan Sasaran	1. Meningkatkan Pengetahuan Peserta 2. Meningkatkan Hasil Kerja Peserta

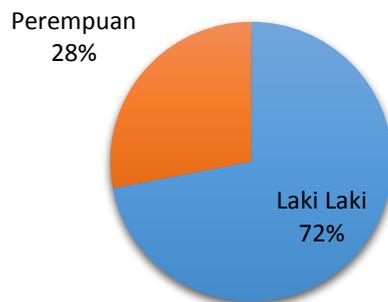
Sumber: Hasil Modifikasi, 2017

Penelitian ini juga menggunakan teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, kuesioner, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Teknik penentuan informan menggunakan *purposive* yang ditentukan berdasarkan informan pangkal dan informan kunci. Teknik analisis data menggunakan teknik deskriptif kualitatif dan teknik analisis kuantitatif.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

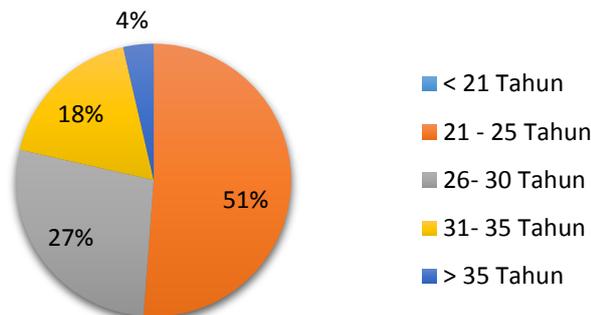
Karakteristik responden dalam penelitian ini digambarkan secara umum dengan menyajikan yang dapat dilihat dari nama karyawan, jenis kelamin, usia karyawan, dan pendidikan terakhir karyawan. Jumlah responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 84 responden yang merupakan staf FPBS. Karakteristik responden dapat dilihat sebagai berikut :



Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Four Points by Sheraton

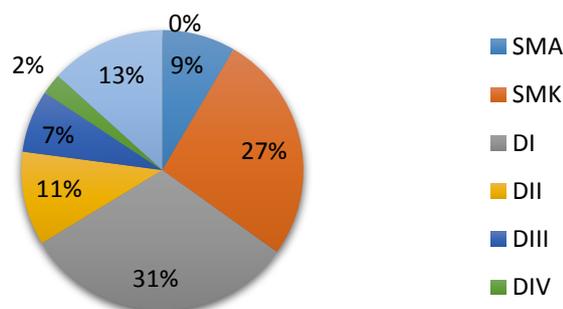
Bali Seminyak

Berdasarkan Gambar 1 bahwa jumlah karyawan laki – laki lebih banyak daripada perempuan. Hal tersebut ditunjukkan dengan 72% pada laki – laki sedangkan 28% untuk perempuan. Selain itu juga dikarenakan Four Points by Sheraton Bali Seminyak membutuhkan tenaga kerja yang mengutamakan tenaga fisik, sehingga pihak manajemen merekrut lebih banyak karyawan laki – laki. Sehingga dapat disimpulkan bahwa karyawan yang bekerja di Four Points by Sheraton Bali Seminyak lebih dominan berjenis kelamin laki – laki daripada perempuan.



Gambar 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia di Four Points by Sheraton Bali Seminyak

Berdasarkan Gambar 2 karyawan yang bekerja di Four Points by Sheraton Bali Seminyak lebih dominan ber usia 21 – 25 Tahun. Hal tersebut ditunjukkan oleh presentase sebesar 51% karyawan yang ber usia 21 – 25. Hal ini disebabkan pada usia tersebut masih memiliki stamina dan kesehatan yang baik. Karyawan yang memiliki usia tersebut biasanya bekerja pada bagian operasional seperti *front office, housekeeping, FB service, dan FB product* yang dimana pekerjaan tersebut tidak hanya membutuhkan *soft skill*. Tetapi juga harus memiliki penampilan yang menarik dan stamina yang prima.



Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir di Four Points by

Sheraton Bali Seminyak

Pada Gambar 3. dapat diketahui bahwa karyawan yang bekerja di Four Points by Sheraton Bali Seminyak lebih banyak berpendidikan DI (Diploma I), hal tersebut dapat dilihat pada presentase yang dimana karyawan yang berpendidikan DI (Diploma I) mempunyai presentase sebesar 31%. Hal ini disebabkan manajemen Four Points by Sheraton Bali Seminyak tidak berfokus sepenuhnya pada tingkat kependidikan karyawan pada saat perekrutan karyawan. Pihak Four Points by Sheraton Bali Seminyak lebih berfokus pada kualitas kerja dan pengalaman kerja yang dimiliki oleh karyawan. Disamping itu juga, penerimaan tenaga kerja DI (Diploma I) diperhitungkan karena pada jenjang tersebut lebih menerapkan praktik dalam sistem pembelajarannya.

B. Persepsi Karyawan terhadap Pelatihan di Four Points by Sheraton Bali Seminyak

Tabel 4. Hasil Keseluruhan Responden Karyawan

N O	PERNYATAAN	Jumlah	Rata- Rata	Keterangan
Materi Pelatihan				
1	Materi pelatihan yang di berikan haruslah sesuai dengan pelatihan yang diadakan	280	3,33	Sangat Baik
2	Topik pembahasan selalu sama setiap adanya pelatihan	188	2,24	Tidak Baik
3	Materi pelatihan yang diberikan dapat dimengerti dengan mudah oleh peserta pelatihan	287	3,42	Sangat Baik
4	Tingkat kesesuaian materi pelatihan haruslah sesuai dengan kebutuhan kerja karyawan	265	3,15	Baik
5	Bahasa yang digunakan di materi pelatihan menggunakan bahasa inggris	226	2,69	Baik
6	Peserta mendapatkan <i>hardcopy</i> materi pelatihan sesudah selesai pelatihan	256	3,05	Baik
Metode Pelatihan				
7	Metode pelatihan yang digunakan sesuai dengan materi yang akan diberikan pada saat pelatihan	283	3,37	Sangat Baik
8	Pelatih wajib memberikan demonstrasi kepada peserta pelatihan tentang materi yang didapatkan selama pelatihan	284	3,38	Sangat Baik
9	Metode pelatihan yang diberikan selalu sama atau monoton setiap adanya pelatihan	186	2,21	Tidak Baik
10	Peserta diberikan simulasi pada saat pelatihan yang bersangkutan dengan materi pelatihan yang diberikan	273	3,25	Sangat Baik
11	Pelatih memberikan pertanyaan kepada peserta secara acak selama berjalannya pelatihan	254	3,02	Baik
Pelatih				
12	Pelatih selalu sama setiap adanya pelatihan	204	2,43	Tidak Baik
13	Pelatih yang memberikan pelatihan selalu berwarganegara asing	175	2,08	Tidak Baik
14	Tingkat keahlian pelatih dalam menyampaikan materi haruslah secara professional dan mudah dipahami	292	3,48	Sangat Baik
15	Pelatih selalu menggunakan bahasa asing selama pelatihan	206	2,45	Tidak Baik
16	Pelatih haruslah dapat membuat suasana pelatihan tidak membosankan	285	3,39	Sangat Baik
Peserta Pelatihan				

17	Peserta pelatihan dikenakan biaya apabila mengikuti pelatihan	188	2,24	Tidak Baik
18	Peserta pelatihan ditentukan oleh pihak <i>human resources department</i>	217	2,58	Baik
19	Peserta yang mengikuti pelatihan wajib untuk aktif selama berjalannya program pelatihan	255	3,04	Baik
Sarana Pelatihan				
20	Ruangan yang digunakan pada saat program pelatihan sesuai dengan jumlah peserta yang mengikuti pelatihan	279	3,32	Sangat Baik
21	Perusahaan memberikan alat tulis kantor untuk peserta yang mengikuti pelatihan	265	3,15	Baik
22	Tempat dilaksanakannya program pelatihan selalu berada di dalam ruangan atau selalu di lingkungan kerja	225	2,68	Baik
Evaluasi Pelatihan				
23	Peserta wajib mengikuti tes sebelum dan sesudah pelatihan	237	2,82	Baik
24	Peserta wajib memberikan pendapat atau tanggapan tentang program pelatihan yang telah diikutinya	256	3,05	Baik
Tujuan dan Sasaran				
25	Peserta yang mengikuti pelatihan haruslah dapat memberikan peningkatan kerja di tempat kerja	282	3,36	Sangat Baik
26	Peserta dapat mempraktekan pengetahuan yang didapat pada saat mengikuti pelatihan di tempat kerja	276	3,29	Sangat Baik
Total		6424	2.94	Baik

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui dari tujuh indikator yang digunakan dalam pernyataan, nilai terkecil terdapat pada pernyataan “pelatih yang memberikan pelatihan selalu berwarganegara asing” dalam indikator pelatih. Dua pernyataan lainnya dalam indikator pelatih juga dinyatakan tidak baik. Dari keseluruhan pernyataan terdapat rata – rata yang terbesar dengan pernyataan “Tingkat keahlian pelatih dalam menyampaikan materi haruslah secara professional dan mudah dipahami” dalam indikator pelatih. Jumlah rata- rata dari keseluruhan pernyataan ialah 2,94 dengan keterangan baik.

Semua pernyataan maka dibentuklah formulasi pelatihan di FPBS, formulasi pelatihan dibentuk dari seleksi. Hasil pernyataan yang dinyatakan “tidak setuju” tidak akan digunakan dalam formulasi pelatihan. Hal ini dikarenakan hasil pernyataan “tidak setuju” dianggap tidak relevan duntuk digunakan dalam formulasi pelatihan di FPBS.

C. Guest Voice Sebelum dan Sesudah Dilaksanakannya Pelatihan Di Four Points By Sheraton Bali Seminyak

Peningkatan pelayanan *staff* pada hotel Four Points by Sheraton Bali Seminyak memiliki kualitas yang berbeda saat sebelum dan sesudah diadakannya pelatihan. Skor kualitas pelayanan tersebut di berikan oleh tamu yang telah menginap di Four Points by Sheraton Bali Seminyak, adapun respon kualitas pelayanan di Four Points by Sheraton Bali Seminyak sebelum dan sesudah adanya studi formulasi pelatihan. (Tabel 35)

Tabel 5. Guest Voice periode Januari – September 2017 di Four Points by Sheraton Bali Seminyak

Category	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept
<i>GSS : Intent to Recommend</i>	48,0	41,2	50,8	50,7	46,4	61,2	49,7	51,4	44,8
<i>Check In Experience</i>	62,0	56,9	65,0	54,5	64,5	67,5	55,9	65,7	62,8
<i>Staff Service Overall</i>	63,3	70,8	81,0	67,2	72,0	83,3	75,4	83,6	76,6
<i>Maintenance & Upkeep</i>	44,0	40,4	40,7	40,6	44,6	44,9	34,5	58,8	42,9
<i>F&B Quality Of Food</i>	41,5	40,5	51,0	48,1	46,2	52,2	47,8	50,9	49,3
<i>Room Cleanliness</i>	47,8	61,4	60,7	59,7	58,4	62,7	44,6	59,1	49,4
<i>Internet Speed and Performance</i>	26,8	36,1	40,0	37,8	42,5	39,7	35,7	49,1	50,7
<i>Elite Appreciation</i>	40,0	40,0	33,3	40,5	50,0	45,0	38,5	71,4	100

Sumber : *Human Resources Department Four Points by Sheraton Seminyak, 2017*

Tabel 5 merupakan data sebelum adanya pelatihan yang baik. Terdapat delapan kategori penilaian terhitung dari bulan januari sampai dengan september. Kategori *GSS Intent to Recommend* mengalami kenaikan kualitas pelayanan di bulan Maret, juni, dan agustus. Akan tetapi penurunan angka yang dialami pada kategori *GSS Intent to Recommend* pada bulan September yaitu dari 51,4 menjadi 44,8 berbeda dengan kategori *check in experience* yang mengalami kenaikan skor di bulan Maret, Mei, Juni, dan Agustus namun mengalami penurunan di bulan September yaitu dari 65,7 menjadi 62,8. Begitu pula kenaikan yang signifikan pada kategori *Staff service overall* terjadi di bulan Maret, Juni, dan Agustus. Namun mengalami penurunan pada bulan September yaitu dari 83,6 menjadi 76,6. Kategori *Maintenance & Upkeep* mengalami peningkatan skor kualitas pelayanan pada bulan Mei, Juni, dan Agustus namun mengalami penurunan skor kualitas pelayanan pada bulan September yaitu dari 48,8 menjadi 42,9, berbeda dengan kategori *F&B Quality of Food* yang mengalami peningkatan skor kualitas pelayanan pada bulan Maret dan Juni ,namun mengalami penurunan skor kualitas pelayanan di bulan Juli dan Agustus, begitu pula kenaikan skor kualitas pelayanan yang dialami oleh kategori *Room Cleanliness* yang dimana kategori ini mengalami peningkatan skor kualitas pelayanan pada bulan Februari, Juni, dan Agustus namun mengalami penurunan kualitas pelayanan pada bulan September yaitu dari 59,1 menjadi 49,4.

Kategori *Internet Speed and Performance* mengalami kenaikan kualitas pelayanan pada bulan Maret dan Mei, akan tetapi mengalami penurunan di bulan Juli yaitu dari 39,7 menjadi 35,7. Berbeda dengan kategori *Elite Appreciation* yang dimana kategori ini mengalami kenaikan kualitas pelayanan yang derastis. Pada bulan April dan Mei namun mengalami penurunan pada bulan Juli yaitu dari 45,0 menjadi 38,5. Keseluruhan data di atas dengan 8 kategori selama bulan tersebut mengalami ketidak konsistenan dalam peningkatan maupun penurunan kualitas pelayanan. Untuk dapat membuat kualitas pelayanan yang ada di Four Points by Sheraton Bali Seminyak meningkat perlu adanya pelatihan yang baik, sehingga dalam pemberian pelatihan kepada staff dapat terlaksana dengan baik dan tepat sasaran.

Berikut adalah respon kualitas pelayanan di Four Points by Sheraton Bali Seminyak pada pelatihan di bulan Oktober dan November :

Tabel 6. Guest Voice Bulan September – November di Four Points by Sheraton Bali Seminyak

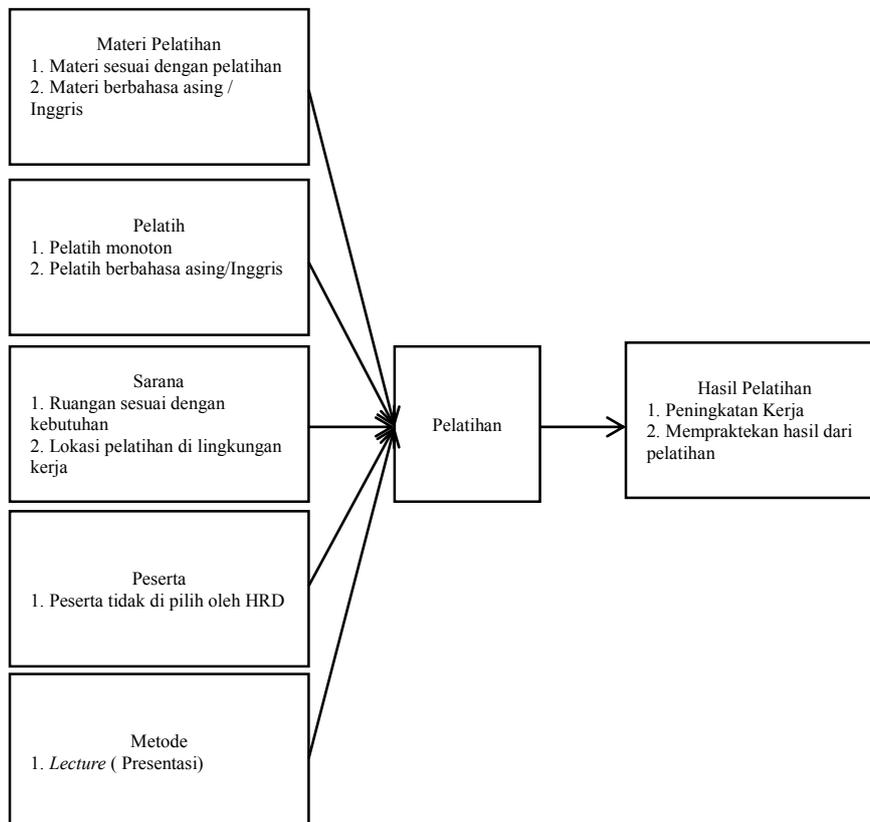
Category	Sept	Oct	Nov
<i>GSS : Intent to Recommend</i>	44,8	60,6	62,2
<i>Check In Experience</i>	62,8	66,7	73,0
<i>Staff Service Overall</i>	76,6	84,4	85,9
<i>Maintenance & Upkeep</i>	42,9	46,2	50,7
<i>F&B Quality Of Food</i>	49,3	57,1	56,2
<i>Room Cleanliness</i>	49,4	60,0	72,1
<i>Internet Speed and Performance</i>	50,7	54,9	51,0
<i>Elite Appreciation</i>	100	100	100

Sumber : *Human Resources Department Four Points by Sheraton Seminyak, 2017*

Tabel 6. membuktikan bahwa adanya peningkatan dari beberapa kategori pada periode bulan September hingga November. Kategori yang mengalami perubahan yaitu kategori *GSS : Intent to Recommend* dari skor 44,8 meningkat pada bulan Oktober yaitu menjadi 60,6 dan meningkat lagi pada bulan November menjadi 62,2 , begitu pula dengan skor pada kategori *Check in Experience* yaitu 62,8 pada bulan September kemudian meningkat menjadi 66,7 pada bulan Oktober dan meningkat kembali pada bulan November sebesar 73,0. Skor kategori *Staff Service Overall* pada bulan September yaitu 76,6 kemudian meningkat pada bulan Oktober menjadi 84,4, dan meningkat kembali pada bulan November menjadi 85,9. Kategori *Maintenance & Upkeep* yang mempunyai skor sebesar 42,9 pada bulan September kemudian mengalami peningkatan pada bulan Oktober sebesar 46,2 dan mengalami peningkatan kembali pada bulan November yaitu sebesar 50,7. Kategori *F&B Quality of Food* mempunyai skor sebesar 49,3 pada bulan September, kemudian mengalami peningkatan menjadi 57,1 pada bulan Oktober, namun mengalami penurunan pada bulan November menjadi 56,2. Berbeda dengan kategori *Room Cleanliness* yang memiliki skor sebesar 49,4 kemudian meningkat pada bulan Oktober menjadi 60,0 dan meningkat kembali pada bulan November menjadi 72,1. Untuk kategori *Internet Speed and Performance* mempunyai skor sebesar 50,7 pada bulan September, kemudian mengalami peningkatan pada bulan Oktober menjadi 54,9 namun mengalami penurunan pada bulan November menjadi 51,0, berbeda dengan skor kategori *Elite Appreciation* yang skornya tidak berubah dari dua bulan terakhir yaitu sebesar 100.

D. Formulasi Pelatihan di Four Points by Sheraton Bali Seminyak

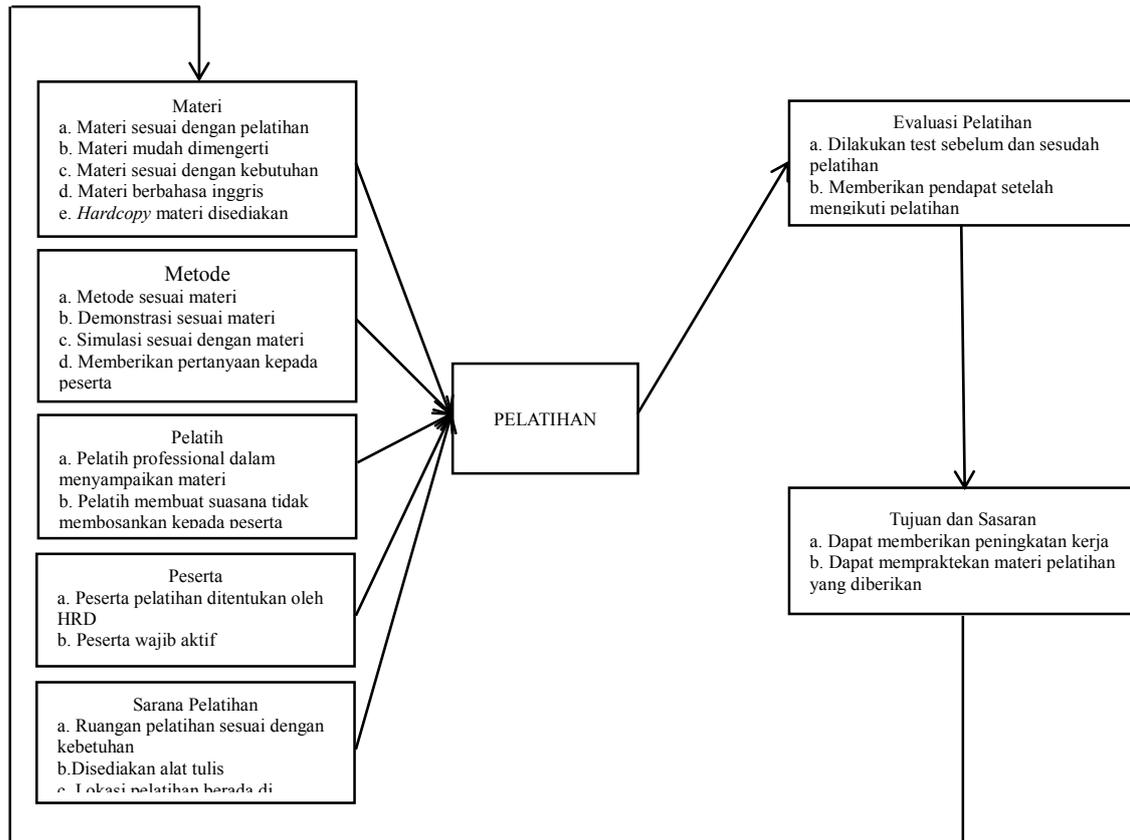
Berdasarkan pelatihan yang telah dilakukan oleh FPBS pada bulan Oktober – November, sehingga mendapatkan hasil yaitu beberapa dari kategori yang ada di *Guest Voice* meningkat. Maka dari itu dapat dilihat formulasi pelatihan di FPBS sebelum dan sesudah sebagai berikut :



Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2017

Gambar 4. Formulasi Pelatihan di Four Points by Sheraton Bali Seminyak Januari – September

Berdasarkan Gambar 4 dapat dilihat skema pelatihan di FPBS pada bulan Januari – September. Pelatihan di FPBS terdiri atas beberapa indikator yang membentuk suatu pelatihan. Adapun indikator tersebut adalah materi, metode, pelatih, peserta dan didukung oleh sarana pelatihan yang memadai sehingga pelatihan tersebut dapat terlaksana. Setelah pelatihan terlaksana lanjut pada proses hasil pelatihan. Hasil pelatihan dilihat dari bagaimana karyawan dapat meningkatkan kerja dan mempraktekan hasil dari pelatihan yang di ikutinya. Namun hasil dari pelatihan yang diberikan oleh FPBS pada bulan Januari – September belumlah optimal, sehingga perlunya pihak FPBS untuk memberikan pelatihan yang lebih baik dan sesuai dengan keinginan karyawan. Berikut adalah formulasi hasil dari pelatihan pada bulan Oktober – November.



Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2017

Gambar 5. Formulasi Pelatihan di Four Points by Sheraton Bali Seminyak Oktober - November

Dilihat dari skema pelatihan di Four Points by Sheraton Bali Seminyak terdiri atas beberapa indikator yang membentuk suatu pelatihan. Adapun indikator tersebut adalah materi, metode, pelatih, peserta dan didukung oleh sarana pelatihan yang memadai sehingga pelatihan tersebut dapat terlaksana. Setelah pelatihan terlaksana akan diadakan suatu evaluasi pelatihan. Evaluasi pelatihan tersebut dilakukan dengan cara memberikan test kepada karyawan sebelum dan sesudah pelatihan. Serta memberikan kesempatan untuk karyawan memberikan tanggapan atau pendapat terhadap pelatihan yang telah mereka ikuti. Setelah melakukan evaluasi pelatihan lanjut kepada proses tujuan dan sasaran. Tujuan dan sasaran berfungsi untuk mengetahui apakah pelatihan tersebut sudah mencapai tujuan dan sasaran yang di inginkan oleh pihak manajemen di FPBS Bali Seminyak. Apabila pelatihan tidak mencapai tujuan dan sasaran yang diinginkan, maka perlu dilakukan perbaikan pada lima indikator yang membentuk suatu pelatihan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa:

1. Dapat diketahui hasil persepsi karyawan dari tujuh indikator yang digunakan dalam pernyataan, nilai terkecil terdapat pada pernyataan “pelatih yang memberikan pelatihan selalu berwarganegara asing” dalam indikator pelatih. Dua pernyataan lainnya dalam indikator pelatih juga dinyatakan tidak baik. Dari keseluruhan pernyataan terdapat rata – rata yang terbesar dengan pernyataan “Tingkat keahlian pelatih dalam menyampaikan materi haruslah secara professional dan mudah dipahami” dalam indikator pelatih. Jumlah rata- rata dari keseluruhan pernyataan ialah 2,94 dengan keterangan baik. Dari semua pernyataan maka dibentuklah formulasi pelatihan di FPBS, formulasi pelatihan dibentuk dari seleksi. Hasil pernyataan yang dinyatakan “tidak baik” tidak akan digunakan dalam formulasi pelatihan. Hal ini dikarenakan hasil pernyataan “tidak baik” dianggap tidak relevan untuk digunakan dalam formulasi pelatihan di FPBS.
2. Formulasi pelatihan di Four Points by Sheraton Bali Seminyak adalah sebuah materi, metode, pelatih, peserta dan sarana pelatihan merupakan dasar terbentuknya suatu pelatihan. Suatu pelatihan akan dilakukan dengan menyesuaikan dengan materi, metode, pelatih, peserta dan sarana pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan. Setelah pelatihan dilaksanakan dibutuhkan suatu proses untuk melihat bagaimana berjalannya pelatihan tersebut, baik dari program pelatihannya ataupun proses peserta dalam mengikuti pelatihan tersebut. Proses tersebut dinamakan dengan evaluasi pelatihan. Setelah dilaksanakannya evaluasi pelatihan, pihak manajemen FPBS berhak mengamati apakah pelatihan tersebut telah mencapai suatu tujuan dan sasaran yang telah ditentukan oleh pihak FPBS, apabila hal tersebut belum terpenuhi maka perlunya dilakukan pelatihan ulang dengan melihat kembali pada materi, metode, pelatih, peserta dan sarana pelatihan tersebut. Sehingga Hasil dari pelatihan pada pelatihan di Four Points by Sheraton Bali Seminyak pada bulan Oktober dan November yaitu dari 8 kategori kualitas pelayanan di Four Points by Sheraton Bali Seminyak mengalami peningkatan pada bulan Oktober, pada bulan November dari 5 kategori kualitas pelayanan mengalami peningkatan pada bulan November, 2 mengalami penurunan dan 1 kategori tetap pada bulan November. Sehingga skor *guest voice* pada bulan Oktober – November masuk dalam kategori baik.

Ucapan Terimakasih

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Udayana. Terima kasih juga penulis sampaikan kepada Ketua Prodi Program Diploma IV Pariwisata Fakultas Pariwisata atas fasilitas dan dukungan moral yang diberikan. Terima kasih juga penulis sampaikan kepada Bapak pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan jurnal.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Direktori Dinas Pariwisata Provinsi Bali. 2017. Jumlah wisatawan yang datang ke Bali 202-2016
Direktori Dinas Pariwisata Provinsi Bali. 2017. Data Pertumbuhan Akomodasi Berbintang dan Non Berbintang di Bali Tahun 2012 – 2016.
- Amstrong, Michael. 2007.”Seri Pedoman Manajemen : Manajemen Sumber Daya Manusia”. Gramedia Jakarta
- Angga Winata , Kadek (2016). “ Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Holiday Inn Resort Baruna Bali “. Skripsi Sarjana pada Fakultas Pariwisata , Universitas Udayana.
- Ardhana, Oldy (2010). “ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan “ Skripsi pada Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Derizal,(2015).” Hubungan Antara Lingkungan Kerja Dengan Motivasi Kerja Karyawan”.Studi Literatur . Widyaisawara Muda Balai Diklat Tambang Bawah Tanah Sawahlunto
- Edy, Mudiarta (2016).”Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Mediasi Kepemimpinan Pada Hotel Satriya Cottages Kuta-Bali”. E-Jurnal Manajemen Unud pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Gulla , Rendy dkk. (2015).” Analisis Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Monado Grace Inn”. E-Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Monado.

- Hasibuan, Drs.H.Melayu S.P. 2003. "Manajemen Sumber Daya Manusia". Penerbit PT Bumi Aksara. Jl Sawo Raya no 18. Jakarta 13220
- Kusumawardani, Lia.dkk. 2014."Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Hotel Graha Prima Pacitan". Universitas Surakarta.
- Lestari, Budi .dkk. 2013. " Kinerja Karyawan Hotel Dalam Meningkatkan *Occupancy* Tamu di Hotel Lilik Dagen Yogyakarta". Jurnal Program Studi Pehotelan . Akademi Pariwisata BSI Yogyakarta.
- Ngurah Juniarta, I Gusti. 2016. "Pengaruh Pengembangan SDM Terhadap Kinerja Karyawan di Ramada Bintang Bali". Skripsi Sarjana Pada Fakultas Pariwisata Universitas Udayana
- Normasari , Selvy .dkk. (2013). " Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan". E-Jurnal Administrasi Bisnis (JAB).
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2005." Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia". Cetakan I. Bandung: PT Refika Aditama.
- Marwansyah. 2014. "Manajemen Sumber Daya Manusia". Penerbit ALFABETA Bandung.
- Prathami, Selastuti. 2015."Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai".Jurnal pada Dinas Koprasi, Perindustrian dan Perdagangan Kota Sukabumi.
- Priansa, Donni Juni. 2014. "Perencanaan & Pengembangan SDM". Penerbit ALFABETA Bandung.
- Rivai, Veithzal. 2005. "Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan". Dari Teori Ke Praktik. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Saidani, Basrah dan Samsul Arifin (2012) " Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market". E-jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)
- Sugiyono , 2015 ." Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D". Penerbit ALFABETA Bandung
- Suparyadi. 2015." Manajemen Sumber Daya Manusia". Penerbit CV. ANDI OFFSET. Yogyakarta.
- Tuhumena, Fernanda M.B dkk.2017 "Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pegadaian (PERSERO) Kantor Wilayah V Manado". Jurnal EMBA pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Jurusan Manajemen. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Tuage, Jeremia dkk. 2014."Kontribusi Gaya Kepemimpinan, Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekda Kabupaten Kepulauan Talaud". Jurnal EMBA pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen. Universitas Sam Ratulangi Manad