

## Persepsi Karyawan *Housekeeping* Terhadap Metode *Training* Di Golden Tulip Devins Hotel Seminyak

Ida Bagus Junalaska Prabawa<sup>1)</sup>, Agung Sri Sulistyawati<sup>2)</sup>, Fanny Maharani Suarka<sup>3)</sup>

Program Studi Diploma IV Pariwisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana<sup>1) 2) 3)</sup>

Jl. DR. R. Goris No. 7 Denpasar, Bali. Telp/Fax. 62 361 223798, [www.fpar.unud.ac.id](http://www.fpar.unud.ac.id)

E-mail : fakultaspariwisata\_unud@yahoo.com<sup>123)</sup>

Email: junododot@gmail.com

### Abstrak

Golden Tulip Devins Hotel Seminyak merupakan bintang 4 (empat) yang terletak di Jalan Petitenget, Seminyak, Bali. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Persepsi Karyawan *Housekeeping* Terhadap Metode *Training* di Golden Tulip Devins Hotel Seminyak. Jenis dan sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kualitatif dan kuantitatif sedangkan sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, kuesioner, studi kepustakaan dan dokumentasi. Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah Sampel Jenuh. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis deskriptif kualitatif. Berdasarkan perhitungan menggunakan Skala Likert dari 36 orang responden yang diminta persepsinya mengenai indikator penilaian karyawan *housekeeping* terhadap metode *training* yang memperoleh hasil tertinggi yaitu persepsi karyawan *Housekeeping Supervisor*, *Room Attendant*, dan *Linen Attendant* dengan masing-masing memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,25 dan 4,24 yaitu sangat baik. Sedangkan nilai rata-rata terendah terdapat pada persepsi karyawan *Public Area Attendant* dengan nilai rata-rata sebesar 4,02 yaitu baik. Saran yang dapat disampaikan kepada pihak manajemen Golden Tulip Devins Hotel Seminyak adalah pelatihan kerja sangat penting dalam menunjang dan meningkatkan kualitas pelayanan dalam suatu perusahaan, oleh sebab itu pelatihan kerja harus tetap dipertahankan. Frekuensi pelatihan kerja diharapkan dapat ditingkatkan dan diharapkan melalui pelatihan kerja dapat meningkatkan kinerja para karyawan dan pihak perusahaan juga harus lebih mengembangkan materi pelatihan yang diberikan.

**Kata Kunci:** Persepsi, Metode *Training*, Karyawan *Housekeeping Department*, Golden Tulip.

### Abstract

*Golden Tulip Devins Hotel Seminyak is one of 4 (four) star hotel that located in Jln. Petitenget, Seminyak, Bali. The formulations of the problem in this research is the housekeeping employee perception of the training methods in Golden Tulip Devins Seminyak. The types of data that used in this research are qualitative and quantitative data, while the sources data that used are primary and secondary data. The data was obtained by observation, structured interview, literature studies and documentation. The data analysis method are descriptive analysis and Likert Scale. Based on the calculation of the Likert Scale from 36 respondents were asked their perception of assessment indicators of the housekeeping employee training method, which is the highest result are the perception from section Housekeeping Supervisor, Room Attendant and Linen Attendant with each section gain an average value are 4,25 and 4,24 that come under exelent criteria. Meanwhile the lowest result are the perception from section Public Area Attendant with an average value is 4,02 that come below good criteria. The suggestions for the management of Golden Tulip Devins Hotel Seminyak are the job training is the important thing to support a role in improving the quality of service so need to maintain. The frequency of job training should be further enhanced in order to increase the skills and knowledge of employees.*

**Keywords :** Persepsi, Metode *Training*, Karyawan *Housekeeping Department*, Golden Tulip.

## 1. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata termasuk pengusahaan objek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang ini. Dalam perkembangannya, Pariwisata sudah mulai dikenal sejak jaman prasejarah atau primitive, kegiatan ini dilakukan oleh bangsa primitive dengan melakukan perjalanan dari satu tempat ke tempat lain untuk kelangsungan hidup. Lalu kemudian, perkembangan pariwisata dilakukan oleh bangsa Phoenesia dan Polynesia dengan tujuan untuk perdagangan. Setelah itu Bangsa Romawi melakukan perjalanan dengan tujuan untuk pengetahuan cara hidup, sistem politik, dan ekonomi. Perkembangan pariwisata selanjutnya dimulai setelah perang dunia ke 1, dimana pariwisata dilakukan untuk rekreasi. Dan di era globalisasi sekarang ini, pariwisata sudah menjadi suatu industri yang bergengsi yang mana dapat mengembangkan suatu destinasi, kebudayaan dimasing-masing daerah di Indonesia seperti Bali, Manado, dan Lombok. (UU No. 9 Tahun 1990).

Indonesia merupakan suatu negara yang memiliki potensi yang besar dalam memikat daya tarik para wisatawan khususnya wisatawan yang berasal dari luar negeri untuk berkunjung atau melakukan perjalanan ke Indonesia. Indonesia terkenal akan keindahan pulau, flora dan faunanya, namun yang paling menjadi daya tarik wisatawan untuk berkunjung adalah keanekaragaman budaya yang dimiliki oleh masing-masing suku yang berada di negara Indonesia. Dalam pengembangan pariwisata di Indonesia, Bali menjadi suatu pulau yang memiliki potensi strategis untuk pariwisata.

Bali merupakan daerah tujuan wisata utama di Indonesia yang sudah terkenal sampai ke mancanegara dan bahkan tidak jarang banyak wisatawan yang lebih mengenal Bali dari pada Indonesia. Walaupun Bali merupakan pulau kecil tapi kedudukannya sudah dapat disejajarkan dengan daerah-daerah tujuan wisata lainnya. Sebagai daerah tujuan wisata utama di Indonesia, Bali mendapatkan perhatian dari pemerintah dalam mengembangkan pariwisata khususnya di Indonesia bagian tengah. Seperti yang kita ketahui, Bali memiliki keanekaragaman budaya serta keindahan alam, ditambah lagi dengan seni arsitektur dan kesenian yang dapat dijadikan modal dasar untuk mengembangkan kepariwisataan. Banyak wisatawan yang tertarik dengan kebudayaan dan kesenian Bali sehingga tidak jarang banyak wisatawan yang datang ke Bali untuk mempelajari lebih dalam mengenai kebudayaan dan kesenian yang dimiliki pulau Bali. Hal ini tentunya dapat menjadi modal dasar yang membuat para wisatawan kian lama kian banyak mengunjungi dan melakukan aktivitas pariwisata di Bali. (Narya dalam Arida et.al,2010).

Saat ini industri pariwisata ditempatkan sebagai *leadings sector* bagi perekonomian Bali, karena sektor pariwisata merupakan salah satu penyumbang yang cukup besar bagi Bali. Selain itu juga industri pariwisata mampu membuka lapangan pekerjaan bagi masyarakat setempat, yang mampu menaikkan taraf hidup masyarakat Bali. Perkembangan pariwisata di Bali dapat dilihat dari jumlah kunjungan wisatawan yang datang langsung ke Bali lima tahun terakhir pada Tabel 1.1 dibawah ini:

Tabel 1. Data Kunjungan Wisatawan ke Bali Tahun 2012 - 2016

Tahun	Jumlah Kunjungan (orang)		Jumlah	Pertumbuhan (%)
	Mancanegara	Nusantara		
2012	2.892.019	6.063.558	8.955.557	-
2013	3.278.598	6.976.536	10.255.134	14,5
2014	3.766.638	6.392.460	10.159.098	(-0,93)
2015	4.001.835	7.147.100	11.148.935	9,74
2016	4.904.175	8.643.680	13.547.855	21,51
Total	18.843.265	35.223.334	54.066.599	44,82

Sumber : Dinas Pariwisata Provinsi Bali, 2017.

Tabel 1. diatas menunjukkan perkembangan kunjungan para wisatawan mancanegara dan nusantara yang berkunjung ke Bali. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pada tahun 2012 menuju tahun 2013 kunjungan wisatawan ke Bali mengalami peningkatan sebesar (14,5%). Pada tahun 2013 menuju tahun 2014 kunjungan wisatawan mengalami penurunan sebesar (0,93%), kemudian pada tahun 2015 sampai dengan tahun 2016 kunjungan wisatawan mancanegara dan nusantara mengalami

kenaikan sebesar (9,74%) di tahun 2015 dan (21,51%) di tahun 2016. Peningkatan ini dikarenakan oleh daya tarik wisata yang dimiliki oleh Pulau Bali, terlebih adanya acara keagamaan yang dapat menarik perhatian para wisatawan, seperti odalan di pura, ngaben, nyepi dan pangerupukan, yang hampir berlangsung setiap 6 bulan hingga setahun sekali.

Seminyak merupakan salah satu daerah pariwisata yang sangat diminati oleh para wisatawan yang berkunjung ke Bali, sebuah daerah wisata yang berlokasi di sebelah utara [kawasan wisata Legian Bali](#). Suasana tempat wisata Seminyak menawarkan suasana yang sangat berbeda dengan tempat wisata Kuta Bali. Berbeda dengan Kuta yang terkesan lebih casual dan santai, Seminyak memberikan kesan modern, formal, serta mewah. Tempat wisata Seminyak juga memiliki pantai pasir putih, seperti halnya tempat wisata Legian. Hanya pantai di sekitar kawasan wisata Seminyak, lebih sepi dan lebih tenang.

Selain wisata pantai, Seminyak lebih dikenal sebagai tempat untuk mencari *private villa*, dari *villa* mewah sampai *villa* murah untuk di sewa, hotel mewah, restoran dan *bar* kelas dunia berstandar internasional, seperti *The Oberoi Bali Hotel*, *The Seminyak Resort & Spa*, Merah Putih *Restaurant*, *The Sand Beach Bar & Restaurant*, dan *Kasava Resto & Bar*. Seminyak juga sangat cocok bagi wisatawan yang menyukai *shopping*, *spa* dan *night life* karena Seminyak juga merupakan pusat *high end* butik, dan *spa* seperti *Biasa Boutique*, *Tutola Jewelry*, *Seminyak Square*, *Golden Tulip Devins Seminyak*, dan *The Breezes Bali Resort & Spa*. Oleh sebab itu, sangat banyak bermunculan usaha-usaha yang bergerak di bidang kepariwisataan seperti hotel, biro perjalanan wisata (BPW), restoran, usaha transportasi dan usaha penunjang pariwisata lainnya. Hal ini tentunya akan membantu meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat Bali khususnya di Seminyak. Salah satu sarana penting penunjang kegiatan kepariwisataan adalah hotel. Hotel merupakan suatu usaha yang bergerak dalam usaha penyedia jasa penginapan dan fasilitas-fasilitas lainnya yang dibutuhkan oleh wisatawan, oleh karena itu tersedianya sarana perhotelan yang memadai mempengaruhi kepuasan wisatawan dalam melakukan perjalanan wisata.

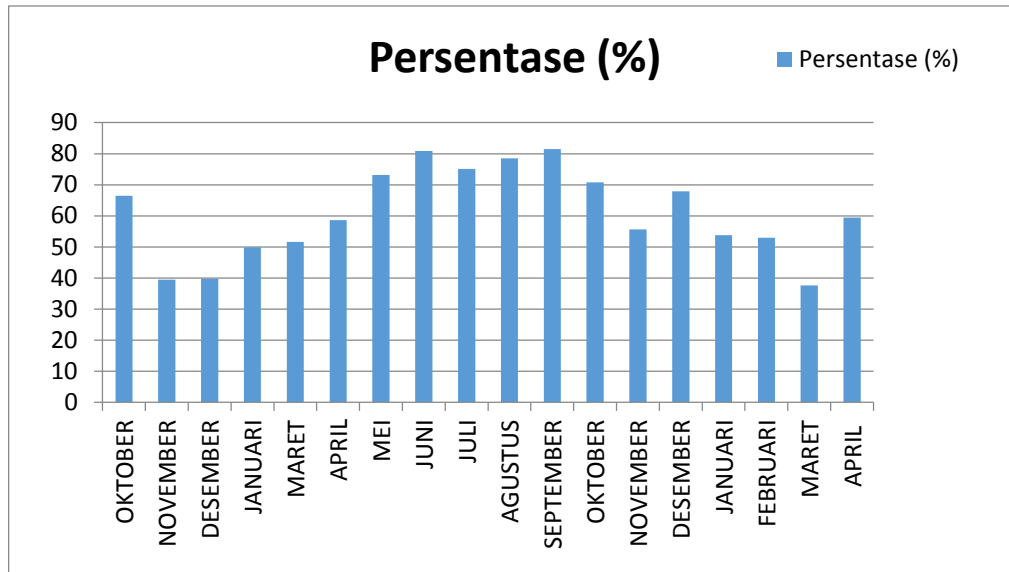
Golden Tulip Devins Hotel Seminyak merupakan salah satu hotel bintang empat yang terletak di kawasan pariwisata Seminyak tepatnya di Jalan Petitenget – Komplek Villa Kendal no. 35 Seminyak, Badung-Bali. Hotel ini merupakan bagian dari *Louvre Hotels Group* dengan manajemen Golden Tulip, yang merupakan *International Brand*. Dalam menunjang jalannya operasional di Golden Tulip Devins Hotel Seminyak terdapat beberapa bagian bagian department, yaitu :

1. *Sales and marketing department*
2. *Food & beverage department*
3. *Front office department*
4. *Accounting department*
5. *Housekeeping department*
6. *Engineering department*
7. *Human resources department*
8. *Security department*

*Housekeeping Department* adalah departemen yang bertugas menyiapkan kamar-kamar tamu yang akan dijual, lengkap dengan fasilitas yang diperlukan. Selain itu juga department ini juga bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, seluruh bagian hotel, baik yang berada di dalam maupun di luar hotel. Semua *Staff Housekeeping Department* harus berperan serta dalam menjaga kebersihan pada seluruh bagian yang ada di hotel, dengan kata lain harus bekerja sama dengan departemen lainnya. Selain itu kualitas kerja *Staff Housekeeping Department* harus sesuai dengan *Standard Operational Procedure* (SOP).

Golden Tulip Devins Hotel Seminyak merupakan hotel baru yang mulai beroperasi pada tahun 2015. Sebagai hotel baru, Golden Tulip Devins Hotel Seminyak berupaya untuk mempertahankan eksistensinya agar dapat bersaing secara sehat di Industri Perhotelan di kawasan Seminyak saat ini. Hal ini bisa dilihat dari tingkat hunian kamar (*occupancy*) Golden Tulip Devins Seminyak Oktober 2015 – April 2017 pada Grafik 1.1 dibawah ini.

Grafik 1. Tingkat Hunian Kamar (*Occupancy*) Golden Tulip Devins Seminyak Oktober 2015 – April 2017



Sumber: Sales & Marketing Golden Tulip Devins Seminyak, 2017

Dari Grafik 1. dapat di ketahui bahwa tingkat hunian kamar di Golden Tulip Devins Seminyak berfluktuatif yang berarti menunjukkan kondisi yang tidak tetap. Tingkat hunian tertinggi terjadi pada Bulan September 2016 yaitu mencapai 81,48%, sedangkan yang terendah terjadi pada bulan Maret 2017 yaitu hanya 37,59%. Hal ini mungkin disebabkan oleh faktor eksternal seperti kejahatan kriminal dan faktor internal seperti adanya kerjasama yang kurang baik antara pihak hotel dengan *travel agent*.

Agar tingkat hunian kamar dapat terisi maksimal, maka antar departemen harus dapat saling bekerjasama, sehingga pelayanan yang diberikan mendapatkan respon positif dan memuaskan. Hal ini dapat meningkatkan kunjungan wisatawan dan mempertahankan eksistensi demi kelangsungan hidup hotel.

Respon wisatawan terhadap Hotel Golden Tulip Devins Seminyak sangat diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan serta mengetahui bagaimana hotel ini dapat menarik perhatian wisatawan untuk kembali berkunjung. Respon para wisatawan yang telah menginap di Hotel Golden Tulip Devins Seminyak dapat dilihat pada Tabel 1.2 di bawah ini.

Tabel 2. Rekapitulasi *Guest Comment* Tentang Pelayanan Karyawan *Housekeeping Department* di Golden Tulip Devins Hotel Seminyak Bulan Januari-Desember 2016

Bulan	Jumlah Tamu (Orang)	Sangat Baik (Orang)	Baik (Orang)	Kurang Baik (Orang)	Sangat Kurang Baik (Orang)
Januari	60	20	26	10	4
Februari	35	16	11	6	2
Maret	23	18	2	3	-
April	47	27	10	7	3
Mei	26	15	8	3	-
Juni	47	13	20	9	5
Juli	90	28	44	10	8
Agustus	58	21	20	11	6
September	38	13	13	7	5
Oktober	31	10	10	8	3
November	42	11	14	7	10
Desember	79	24	25	13	17

<b>Total</b>	<b>576</b>	<b>216</b>	<b>203</b>	<b>94</b>	<b>63</b>
--------------	------------	------------	------------	-----------	-----------

Sumber: *Human Resource Department* Golden Tulip Devins Hotel Seminyak, 2017.

Berdasarkan Tabel 2. diatas dapat diketahui bahwa terdapat beberapa respon dari para wisatawan yang masih kurang baik. Dari 576 orang wisatawan, yang memberikan pernyataan sangat baik sebanyak 216 orang, yang menyatakan baik sebanyak 203 orang, yang memberikan pernyataan kurang baik adalah sebanyak 94 orang dan yang memberikan pernyataan sangat kurang baik sebanyak 63 orang. Hal ini dikarenakan wisatawan merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan menyangkut dengan *housekeeping department*. Keluhan-keluhan yang sering terjadi adalah seperti; kurangnya kebersihan kamar, kamar yang lembab, dan karyawan yang kurang memahami *job description* masing-masing. Untuk mengatasi terjadinya respon yang kurang baik maka diperlukan kegiatan *training* untuk semua karyawan. Kegiatan ini diharapkan dapat membantu karyawan untuk menjadi lebih baik lagi dalam melayani para wisatawan yang berkunjung ke Hotel Golden Tulip Devins Seminyak.

*Training* atau pelatihan sumber daya manusia sangat penting untuk semua jenis perusahaan. Pada dasarnya menjadi seorang karyawan harus mempunyai keramahan dan berkomunikasi dengan tamu. Ikhlas dalam memberikan pelayanan dan informasi, berpenampilan yang rapi, profesional, serta bekerja sesuai dengan *standard operational procedure* (SOP) yang telah ditentukan oleh perusahaan serta mengenal dengan baik jasa yang dijual sehingga tamu menjadi berminat untuk mengetahui dan menggunakan jasa yang telah ditawarkan oleh karyawan hotel juga sangat mengutamakan kualitas pelayanan terutama dalam memberikan perhatian pada tamu dalam segala hal yang berhubungan dengan pelayanan serta menindaklanjuti semua keluhan tamu mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan sehingga dapat memberikan suatu kepuasan bagi tamu.

. Golden Tulip Devins Hotel Seminyak memiliki program *training*/pelatihan yang diberikan kepada masing-masing departemen yang dilakukan setiap bulannya. Tujuan diadakannya pelatihan ini dikarenakan sering terjadinya *complain* dari para tamu yang menginap dan mengingat bahwa Golden Tulip Devins Hotel Seminyak merupakan hotel yang terbilang masih baru. Para tamu sering melakukan *complain* mengenai kebersihan kamar dan tingkat bahasa yang di kuasai oleh para karyawan masih kurang baik. Terlebih lagi kinerja para karyawan yang semakin menurun, bahkan tidak sedikit karyawan yang melakukan kesalahan di dalam melakukan pekerjaannya. Program pelatihan kerja Golden Tulip Devins Hotel Seminyak dapat dilihat pada Tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 3. Program Pelatihan Kerja Golden Tulip Devins Hotel Seminyak pada Tahun 2016

Bln	HK	HRD	FO	Fb Kitchen	Spa	Fb Service	Sales	Acc	Engi	Gen- eric
Jan	4 p				3 p					
Feb	4 p			1 p		3 p				
Mar	3 p					4 p				
Apr	4 p					4 p				
Mei	4 p				7 p	7 p				2 p
Jun	4 p		1 p		3 p	2 p			1 p	
Jul	3 p	1 p	3 p	3 p	2 p	4 p	3 p			
Ags	5 p		3 p	3 p	4 p	4 p	5 p			
Sep	4 p		1 p	3 p	2 p	5 p	3 p			
Okt										
Nov	3 p	8 p	6 p	3 p	5 p	2 p				6 p
Des	4 p	3 p	2 p	12 p			1 p	1 p		1 p

Sumber : *Human Resources Department*, Golden Tulip Devins Hotel Seminyak 2017.

Catatan : P = Program.

Dari Tabel 3. diatas dapat dilihat bahwa, Golden Tulip Devins Hotel Seminyak memiliki beberapa program pelatihan bagi beberapa departemen seperti *Housekeeping*, *Human Resources Department*, *Front Office*, *FB Kitchen*, *Spa*, *FB Service*, *Sales*, *Accounting*, *Engineering* dan

*Generic*. Program pelatihan yang dilakukan oleh masing-masing departemen berbeda-beda setiap bulannya. *Housekeeping Department* merupakan salah satu departemen yang mendapatkan pelatihan kerja di Golden Tulip Devins Seminyak. Bagian-bagian dari *Housekeeping department* dapat dilihat pada tabel 4 dibawah ini:

Tabel 4. Jumlah Karyawan *Housekeeping Department*

No	Section	Jumlah Karyawan
1	<i>Executive Housekeeper</i>	1 orang
2	<i>Housekeeping Supervisor</i>	2 orang
3	<i>Housekeeping Order Taker</i>	2 orang
4	<i>Room Attendant</i>	14 orang
5	<i>Linen Attendant</i>	6 orang
6	<i>Minibar Attendant</i>	6 orang
7	<i>Public Area Attendant</i>	6 orang
Total		37 orang

Sumber : *Human Resources Department*, Golden Tulip Devins Hotel Seminyak, 2017.

Dari Tabel 4. diatas dapat dilihat bahwa *Housekeeping Department* terdiri 37 orang staff yang dibagi menjadi beberapa section seperti *Executive Housekeeper* yang berjumlah 1 orang, *Housekeeping Supervisor* yang berjumlah 2 orang, *Housekeeping Order Taker* yang berjumlah 2 orang, *Room Attendant* yang berjumlah 14 orang, *Linen Attendant* yang berjumlah 6 orang, *Minibar Attendant* yang berjumlah 6 orang dan *Public Area* yang berjumlah 6 orang. *Housekeeping Department* mendapatkan program pelatihan kerja karyawan yang dirangkum dalam suatu tabel. Pelatihan ini diharapkan dapat membantu untuk dapat mengembangkan keahlian para karyawan *housekeeping* dalam melayani para wisatawan. Berdasarkan *survey* dilapangan, karyawan *housekeeping* belum begitu maksimal dalam mengikuti pelatihan/*training* maupun dalam menerapkan pelajaran yang telah didapatkan pada pelatihan/*training* yang telah diselenggarakan. Terkadang para karyawan lupa dengan cara berkomunikasi yang baik kepada para wisatawan yang berkunjung ke Golden Tulip Devins Hotel Seminyak. Berdasarkan hal tersebut maka perlu dilakukan penelitian mengenai persepsi karyawan *Housekeeping* terhadap Metode *Training* di Golden Tulip Devins Hotel Seminyak.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Golden Tulip Devins Hotel Seminyak yang bergerak di bidang jasa perhotelan. Golden Tulip Devins Hotel Seminyak adalah salah satu hotel berbintang empat (\*\*\*\*) yang berlokasi di Jalan Petitenget – Komplek Villa Kendal no. 35 Seminyak, Badung-Bali. Hotel ini merupakan bagian dari *Louvre Hotels Group* dengan manajemen Golden Tulip, yang merupakan *International Brand*. Adapun yang menjadi objek penelitian ini adalah persepsi karyawan *housekeeping* terhadap metode *training* di Golden Tulip Devins Hotel Seminyak. Dipilihnya Golden Tulip Devins Hotel Seminyak sebagai penelitian karena Golden Tulip Devins Hotel Seminyak terletak dikawasan wisata Seminyak, sebuah hotel dengan kategori bintang empat dengan manajemen Golden Tulip, yang merupakan *International Brand*.

Definisi Operasional Variabel yang digunakan yaitu Persepsi Karyawan *Housekeeping* Terhadap Metode *Training*. Persepsi yang dimaksud di dalam penelitian ini adalah pendapat para karyawan *Housekeeping Department* terhadap metode pelatihan yang dilakukan di Golden Tulip Devins Hotel Seminyak. Variabel untuk penelitian ini dilandasi dengan teori yang dikemukakan oleh Veithzal Rivai dan Ella Jauvani Sagala (2009) *training*/pelatihan adalah proses secara sistematis mengubah tingkah laku pegawai untuk mencapai tujuan organisasi. Metode yang dipilih hendaknya sesuai dengan jenis pelaksanaan yang akan dilaksanakan dan yang dapat dikembangkan oleh suatu perusahaan. Dengan demikian indikator-indikator pelatihan kerja yang dikemukakan oleh Veithzal dan Jauvani Sagala dapat dilihat pada Tabel 5 sebagai berikut :

Tabel 5. Indikator dan Pernyataan Metode *Training*

Variabel	Section	Indikator
----------	---------	-----------

1. On The Job Training	- <i>Room Attendant.</i>	- <i>Lost and breakagereporting procedure.</i> - <i>Cleaning a telephone.</i> - <i>Cleaning of different surface case.</i> - <i>Guest room maintenance request.</i> - <i>Assisting with luggage.</i> - <i>How to scrub stone floors.</i>
	- <i>Public Area Attendant</i>	- <i>Cleaning staircase staff elevator and pantry</i> - <i>Cleaning corridors.</i> - <i>Cleaning of carpet.</i>
	- <i>Linen Attendant</i>	- <i>Monthly linen inventory.</i> - <i>Check guest laundry</i> - <i>F &amp; B linen exchange.</i> - <i>Linen chute usage.</i> - <i>Fading guest towel.</i>
	- <i>Minibar Attendant</i>	- <i>Mini bar control.</i> - <i>Lost and breakage reporting procedure.</i>
	- <i>Housekeeping Order Taker</i>	- <i>Mini bar control.</i> - <i>Lost and breakage reporting procedure.</i>
2. Ceramah Kelas dan Presentasi Video	- <i>Room Attendant.</i>	- <i>Mattress turning procedure.</i> - <i>Remove room service tray and trolley.</i> - <i>Turn down service. .</i> - <i>Lost and found.</i> - <i>Master key hand out.</i> - <i>Cloak room procedure.</i> - <i>VIP Room.</i> - <i>Telephone in guest room.</i>
	- <i>Linen Attendant</i>	- <i>Fading guest towel.</i> - <i>F &amp; B linen exchange.</i> - <i>Cleaning of different surface case.</i> - <i>Check guest laundry.</i>
	- <i>Minibar Attendant</i>	- <i>Mini bar control.</i> - <i>Lost and breakage reporting procedure</i>
	- <i>Housekeeping Supervisor</i>	- <i>Servicing a guest room checkout.</i> - <i>Servicing a guest room occupied.</i> - <i>Out of order room procedure.</i> - <i>Request to open guest room.</i> - <i>How to handle discrepancies.</i> - <i>Show room.</i> - <i>VIP Room.</i>
	- <i>Housekeeping Order Taker</i>	- <i>Mini bar control.</i> - <i>Lost and breakage reporting procedure</i> - <i>How to handle discrepancies.</i>
3. Pelatihan Vestibule	- <i>Room Attendant</i>	- <i>Mattress turning procedure.</i> - <i>Turn down service.</i> - <i>How to make folding guest towel.</i> - <i>Dusting a guest room.</i>

	- <i>Linen Attendant</i> - <i>Housekeeping Supervisor</i>	- <i>How to clean upholstery.</i> - <i>Request to open guest room.</i>
4. Permainan Peran dan Model Perilaku	- <i>Room Attendant</i>  - <i>Housekeeping Supervisor</i>	- <i>Remove room service tray and trolley.</i> - <i>Turndown service.</i> - <i>Show room.</i> - <i>Babysitting.</i>
5. Case Study	- <i>Public Area Attendant</i>  - <i>Housekeeping Supervisor</i>	- <i>Cleaning corridors.</i> - <i>Checking guest corridors.</i>  - <i>Out of order room procedure.</i> - <i>How to handle discrepancies.</i> - <i>How to release a guest room.</i>
6. Belajar Mandiri dan Proses Belajar Terprogram	- <i>Housekeeping Supervisor</i> - <i>Linen Attendant</i> - <i>Public Area Attendant</i> - <i>Room Attendant</i>	- <i>How to release a guest room.</i> - <i>Out of order room procedure.</i> - <i>F &amp; B linen exchange.</i> - <i>Linen chute usage.</i> - <i>Assisting with luggage.</i> - <i>Assisting with luggage.</i>
7. Pelatihan Tindakan	- <i>Room Attendant</i>  - <i>Linen Attendant</i> - <i>Housekeeping Supervisor</i> - <i>Public Area Attendant</i> - <i>Minibar Attendant</i>  - <i>Housekeeping Order Taker</i>	- <i>Turn down service.</i> - <i>Lost and breakage reporting procedure.</i> - <i>Guest room maintenance request.</i> - <i>Lost and found.</i> - <i>Linen chute usage</i> - <i>F &amp; B linen exchange.</i> - <i>Request to open guest room.</i> - <i>How to handle discrepancies.</i> - <i>Assisting with luggage.</i> - <i>Lost and found.</i> - <i>Lost and breakage reporting procedure.</i> - <i>Lost and breakage reporting procedure.</i> - <i>Lost and found.</i>
8. Role Playing	- <i>Room Attendant</i>	- <i>Role play how to standard room set up.</i>
9. In Basket Technique	- <i>Housekeeping Supervisor</i>	- <i>Servicing a guest room checkout.</i> - <i>Servicing a guest room occupied.</i>
10. Management Games	- <i>Housekeeping Supervisor</i>  - <i>Housekeeping Order Taker</i>	- <i>Lost and breakagereporting procedure.</i> - <i>Lost and found.</i> - <i>How to handle discrepancies.</i> - <i>Placing equipment in storage.</i> - <i>Lost and breakage reporting procedure.</i> - <i>Lost and found.</i> - <i>How to handle discrepancies.</i>
11. Behavior Modeling	- <i>Housekeeping Supervisor</i>  - <i>Room Attendant.</i>	- <i>Lost and found.</i> - <i>How to handle discrepancies</i> - <i>How to make folding guest towel.</i>



Sumber : Veithzal dan Jauvani Sagala, (2009).

Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dan kuantitatif, sumber datanya adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, kuesioner, studi pustaka dan dokumentasi. Teknik penentuan informan menggunakan purposive *sampling*. Teknik penentuan sampel menggunakan sampel jenuh, dengan jumlah sampel sebanyak 36 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif yang di dukung oleh deskriptif kualitatif, menggunakan skala likert, dengan 16 indikator penelitian yang di ambil dari Veithzal dan Jauvani Sagala, (2009).

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Hasil

Persepsi Karyawan *Housekeeping* Terhadap Metode *Training* di Golden Tulip Devins Hotel Seminyak diukur dengan menyebarkan kuesioner kepada 36 orang responden dengan memberikan 75 pertanyaan yang di bagi menjadi 6 section. Adapun hasil dari penelitian mengenai skor penilaian dari 36 responden dapat dilihat pada Tabel 6 berikut ini :

Tabel 6. Persepsi Karyawan *Housekeeping* Terhadap Metode *Training* di Golden Tulip Devins Seminyak

No	Indikator	Nilai Rata-rata	Rata-rata Keseluruhan	Kriteria
<b><i>Housekeeping Supervisor</i></b>			4,25	Sangat Baik
1	Ceramah Kelas	4,00		
2	Pelatihan <i>Vestibule</i>	4,50		
3	Permainan Peran dan Perilaku	3,75		
4	<i>Case Study</i>	4,00		
5	Belajar Mandiri dan Proses Belajar Terprogram	4,50		
6	Pelatihan Tindakan	4,75		
7	<i>In Basket Technique</i>	3,75		
8	<i>Management Games</i>	4,50		
9	<i>Behaviour Modeling</i>	4,50		
<b><i>Housekeeping Order Taker</i></b>			4,11	Baik
1	Ceramah Kelas	4,33		
2	Pelatihan Tindakan	4,00		
3	<i>Management Games</i>	4,00		
<b><i>Room Attendant</i></b>			4,24	Sangat Baik
1	<i>On The Job Training</i>	4,14		
2	Ceramah Kelas dan Presentasi Video	4,34		
3	Pelatihan <i>Vestibule</i>	4,23		
4	Permainan Peram dan Model Perilaku	4,25		
5	Belajar Mandiri dan Proses Belajar Terprogram	4,57		
6	Pelatihan Tindakan	4,07		
7	<i>Role Playing</i>	4,14		
8	<i>Behaviour Modeling</i>	4,43		
<b><i>Linen Attendant</i></b>			4,24	Sangat Baik
1	<i>On The Job Training</i>	4,23		
2	Ceramah Kelas dan Presentasi Video	4,06		
3	Pelatihan <i>Vestibule</i>	4,42		
4	Belajar Mandiri dan Proses Belajar Terprogram	4,17		
5	Pelatihan Tindakan	4,42		

<b>Minibar Attendant</b>			4,08	Baik
1	<i>On The Job Training</i>	4,33		
2	Ceramah Kelas dan Presentasi Video	4,00		
3	Pelatihan Tindakan	3,92		
<b>Public Area Attendant</b>			4,02	Baik
1	<i>On The Job Training</i>	4,06		
2	<i>Case Study</i>	3,83		
3	Belajar Mandiri dan Proses Belajar Terprogram	4,17		
4	Pelatihan Tindakan	4,17		
<b>Rata-rata Keseluruhan</b>			<b>4,16</b>	<b>Baik</b>

Sumber : Data diolah oleh Penulis, 2017.

Berdasarkan seluruh uraian dari indikator dan pertanyaan pada Tabel 6 diatas dapat disimpulkan bahwa indikator dan tanggapan yang diberikan oleh responden sesuai dengan materi pelatihan yang ada. Nilai rata-rata keseluruhan mengenai Persepsi Karyawan *Housekeeping* Terhadap Metode *Training* di Golden Tulip Devins Seminyak adalah sebesar 4,16 dengan kriteria Baik, ini berarti bahwa pelatihan dapat menambah pengetahuan serta keterampilan para karyawan dalam bekerja. Nilai rata-rata tertinggi dari jawaban para responden ditunjukkan pada persepsi karyawan *Housekeeping Supervisor* dengan nilai rata-rata sebesar 4,25 yang memasuki kriteria sangat baik, para karyawan mampu meningkatkan keterampilannya dalam *servicing a guest* dan menyelesaikan suatu masalah yang ada dengan diberikan informasi mengenai cara-cara *servicing a guest* dan mengatasi *complain*. Nilai rata-rata terendah ditunjukkan pada persepsi karyawan *Public Area Attendant* dengan nilai rata-rata sebesar 4,02 dan memasuki kriteria baik, ini berarti para karyawan perlu melakukan pelatihan dengan cara dihadapkan dengan situasi kerja yang sesungguhnya, bereksperimen dalam mengambil suatu keputusan dan tindakan. Pelatihan yang diadakan bermanfaat bagi karyawan untuk membantu karyawan dalam membuat keputusan dan pemecahan masalah yang efektif, membantu mendorong dan mencapai pengembangan diri dan rasa percaya diri, meningkatkan hubungan antara karyawan *housekeeping* dan dalam segi usia pelatihan bermanfaat untuk membantu karyawan mengatasi *stress*, tekanan, dan konflik antara karyawan.

### 3.2 Pembahasan

Dari 16 Indikator yang dikemukakan oleh Veithzal dan Sagala, hanya 11 indikator yang dapat ditemui pada penelitian ini yaitu *On The Job Training*, Ceramah Kelas dan Presentasi Video, Pelatihan *Vestibule*, Permainan Peran dan Model Perilaku, *Case Study*, Belajar Mandiri dan Proses Belajar Terprogram, Pelatihan Tindakan, *Role Playing*, *In Basket Technique*, *Management Games* dan *Behavior Modeling*.

#### A. Persepsi Karyawan *Housekeeping Supervisor* Terhadap Metode *Training*.

No	Pertanyaan	Proporsi Jawaban Responden					Rata-rata	Kriteria
		SS	S	R	TS	STS		
<b>Ceramah Kelas dan Presentasi Video</b>								
1	Memahami <i>request to open guest room</i> .	1	-	1	-	-	4,00	Baik
2	Memahami langkah-langkah <i>out of order room procedure</i> .	1	-	1	-	-	4,00	Baik
3	Memahami langkah-langkah <i>show room</i> .	-	1	1	-	-	3,50	Baik
4	Memahami materi mengenai <i>VIP room</i> .	2	-	-	-	-	5,00	Sangat Baik
5	Pecaya diri saat <i>servicing a guest room</i>	-	-	2	-	-	3,00	Cukup

6	<i>check out.</i> Memahami pentingnya <i>servicing a guest room</i> <i>occupied.</i>	1	1	-	-	-	4,50	Sangat Baik	
<b>Pelatihan Vestibule</b>									
7	Mampu melayani <i>request to open guest</i> <i>room.</i>	1	1	-	-	-	4,50	Sangat Baik	
<b>Permainan Peran dan Model Perilaku</b>									
8	Memahami cara melayani <i>babysitting</i> <i>request.</i>	-	1	1	-	-	3,50	Baik	
9	Mengetahui fungsi <i>show</i> <i>room.</i>	-	2	-	-	-	4,00	Baik	
<b>Case Study</b>									
10	Memahami <i>out of order</i> <i>room procedure.</i>	-	2	-	-	-	4,00	Baik	
11	Memahami langkah- langkah <i>how to handle</i> <i>discrepancies.</i>	-	-	2	-	-	3,00	Cukup	
12	Memahami prosedur mengenai <i>how to release</i> <i>a guest room.</i>	2	-	-	-	-	5,00	Sangat Baik	
<b>Belajar Mandiri dan Proses Belajar Terprogram</b>									
13	Memahami <i>how to</i> <i>release a guest room</i> melalui belajar mandiri. Memahami <i>out of order</i> <i>room procedure</i> melalui	2	-	-	-	-	5,00	Sangat Baik	
14	belajar mandiri.	-	2	-	-	-	4,00	Baik	
<b>Pelatihan Tindakan</b>									
15	Memahami materi <i>request to open guest</i> <i>room.</i>	2	-	-	-	-	5,00	Sangat Baik	
16	Memberi solusi saat meng- <i>handle</i> <i>discrepancies.</i>	1	1	-	-	-	4,50	Sangat Baik	
<b>In Basket Technique</b>									
17	Pemberian informasi perusahaan mengenai <i>servicing a guest room</i> <i>checkout.</i>	-	2	-	-	-	4,00	Baik	
18	Mengambil tindakan dalam <i>servicing a guest</i> <i>room occupied.</i>	-	1	1	-	-	3,50	Baik	
<b>Management Games</b>									
19	Memahami materi mengenai <i>lost and</i> <i>breakage reporting</i> <i>procedure.</i>	2	-	-	-	-	5,00	Sangat Baik	

20	Menangani <i>problem-solving</i> mengenai <i>lost and found</i> .	-	2	-	-	-	4,00	Sangat Baik
21	Mampu menyelesaikan masalah tentang <i>how to handle discrepancies</i> .	1	1	-	-	-	4,50	Sangat Baik
<b>Behaviour Modeling</b>								
22	Minat karyawan belajar melalui observasi dan imajinasi mengenai <i>lost and found</i> . Keahlian interpersonal saat meng- <i>handle discrepancies</i> meningkat.	2	-	-	-	-	5,00	Sangat Baik
23		1	-	1	-	-	4,00	Baik
Rata – Rata Keseluruhan							4,25	Sangat Baik

Sumber Data: Diolah berdasarkan Kuesioner, 2017.

Berdasarkan pada tabel di atas dapat dilihat bahwa persepsi karyawan *housekeeping supervisor* terhadap metode *training* di Golden Tulip Devins Hotel Seminyak memiliki rata-rata sebesar 4,25 dan memasuki kriteria sangat baik. Nilai rata-rata tertinggi dari jawaban responden mengenai metode *training* ditunjukkan pada metode *training* Pelatihan Tindakan yang terdiri dari 2 pertanyaan dengan nilai rata-rata sebesar 4,75 dan memasuki kriteria sangat baik. Nilai rata-rata terendah ditunjukkan pada metode *training In Basket Technique* dan Permainan Peran dan Model Perilaku yang masing-masing terdiri dari 2 pertanyaan dengan nilai rata-rata sebesar 3,75 dan memasuki kriteria baik.

#### B. Persepsi Karyawan *Housekeeping Order Taker* Terhadap Metode *Training*.

No	Pertanyaan	Proporsi Jawaban Responden					Rata-rata	Kriteria
		SS	S	R	TS	STS		
<b>Ceramah Kelas dan Presentasi Video</b>								
1	Mengetahui langkah-langkah mengenai <i>lost and breakage reporting procedure</i> .	1	1	-	-	-	4,50	Sangat Baik
2	Rutin melakukan <i>mini bar control</i> .	2	-	-	-	-	5,00	Sangat Baik
3	Memahami langkah-langkah mengenai <i>how to handle discrepancies</i> .	-	1	1	-	-	3,50	Baik
<b>Pelatihan Tindakan</b>								
4	Memahami pengambilan solusi dalam menangani <i>lost and breakage reporting procedure</i> .	-	2	-	-	-	4,00	Baik
5	Memahami langkah-langkah saat menemukan <i>lost and found</i> .	-	2	-	-	-	4,00	Baik
<b>Management Games</b>								
6	Memahami materi <i>lost</i>	-	2	-	-	-	4,00	Baik

	<i>and breakage reporting procedure.</i>							
7	Mampu melakukan <i>problem-solving</i> mengenai <i>lost and found</i> .	-	2	-	-	-	4,00	Baik
8	Mampu menyelesaikan suatu masalah mengenai <i>how to handle discrepancies</i>	-	1	1	-	-	3,50	Baik
9	Memahami apa yang harus di perhatikan dalam pengambilan keputusan mengenai <i>placing equipment in storage</i> .	1	1	-	-	-	4,50	Baik
Rata – Rata Keseluruhan							4,11	Baik

Sumber Data : Diolah dari Data Kuesioner, 2017.

Berdasarkan pada tabel di atas dapat dilihat bahwa persepsi karyawan *housekeeping order taker* terhadap metode *training* di Golden Tulip Devins Hotel Seminyak memiliki rata-rata sebesar 4,11 dengan kriteria baik. Nilai rata-rata tertinggi dari jawaban responden mengenai metode *training* ditunjukkan pada metode *training* tentang Ceramah Kelas dan Presentasi Video yang berisikan 3 pertanyaan dengan nilai rata-rata sebesar 4,33 dan memasuki kriteria sangat baik. Nilai rata-rata terendah ditunjukkan pada metode *training* Pelatihan Tindakan yang berisikan 2 pertanyaan dengan nilai rata-rata sebesar 4,00 dan memasuki kriteria baik.

### C. Persepsi Karyawan *Room Attendant* Terhadap Metode *Training*.

No	Pertanyaan	Proporsi Jawaban Responden					Rata-rata	Kriteria
		SS	S	R	TS	STS		
<b><i>On The Job Training</i></b>								
1	Memahami proses <i>lost and breakage reporting procedure</i> .	-	13	1	-	-	3,93	Baik
2	Paham mengenai <i>cleaning a telephone</i> .	12	2	-	-	-	4,85	Sangat Baik
3	Mengetahui perbedaan proses pembersihan di dalam <i>cleaning of different surface case</i> .	2	10	2	-	-	4,00	Baik
4	Memahami prosedur mengenai <i>guest room maintenance request</i> .	1	13	-	-	-	4,07	Baik
5	Memahami prosedur dalam <i>assisting with luggage</i> .	5	9	-	-	-	4,36	Sangat Baik
6	Memahami materi mengenai <i>how to scrub stone floors</i>	-	9	5	-	-	3,64	Baik
<b>Ceramah Kelas dan Presentasi Video</b>								
7	Memahami <i>mattress turning procedure</i> .	6	6	2	-	-	4,29	Sangat Baik
8	Paham mengenai <i>remove room service tray and trolley</i> .	1	8	3	2	-	3,57	Baik

9	Mampu melakukan <i>turn down service</i> .	3	11	-	-	-	4,21	Baik
10	Mengetahui materi <i>lost and found</i> .	3	10	1	-	-	4,14	Baik
11	Memahami mengenai kegunaan <i>master key hand out</i> .	14	-	-	-	-	5,00	Sangat Baik
12	Mampu memahami <i>cloakroom procedure</i> .	2	12	-	-	-	4,14	Baik
13	Memahami materi mengenai <i>VIP room</i> .	10	3	1	-	-	4,64	Sangat Baik
14	Memahami materi mengenai <i>telephone in guest room</i> .	10	4	-	-	-	4,71	Sangat Baik
<b>Pelatihan Vestibule</b>								
15	Pemahaman karyawan mengenai <i>mastress turning procedure</i> .	4	10	-	-	-	4,29	Sangat Baik
16	Mampu memahami fungsi <i>turn down service</i> .	3	10	1	-	-	4,14	Baik
17	Memahami pelatihan mengenai <i>how to make folding guest towel</i> .	7	7	-	-	-	4,50	Sangat Baik
18	Mampu melakukan langkah-langkah <i>dusting a guest room</i> .	1	12	1	-	-	4,00	Baik
<b>Permainan Peran dan Model Perilaku</b>								
19	Memahami prosedur mengenai <i>remove room service tray and trolley</i> melalui permainan peran.	4	10	-	-	-	4,29	Sangat Baik
20	Mampu mengetahui makna dari <i>turn down service</i> .	13	11	-	-	-	4,21	Baik
<b>Belajar Mandiri dan Proses Belajar Terprogram</b>								
21	Memahami materi pelatihan mengenai langkah-langkah <i>assisting with luggage</i> .	8	6	-	-	-	4,57	Sangat Baik
<b>Pelatihan Tindakan</b>								
22	Mengetahui tindakan yang harus dilakukan saat melakukan <i>turn down service</i> .	3	11	-	-	-	4,21	Baik
23	Mampu mengambil solusi dalam menangani <i>lost and breakage reporting procedure</i> .	-	10	4	-	-	3,71	Baik
24	Mampu mengambil tindakan saat mendapatkan <i>guest room maintenance requests</i> .	1	12	1	-	-	4,00	Baik

25	Memahami mengenai langkah-langkah saat menemukan <i>lost and found</i> .	5	9	-	-	-	4,36	Sangat Baik
<b>Role Playing</b>								
26	Memahami <i>role play how to standard room set up</i> melalui metode pelatihan yang menggabungkan metode kasus dan pengembangan sikap.	3	10	1	-	-	4,14	Baik
<b>Behaviour Modeling</b>								
27	Penemuan pola baru mengenai <i>how to make folding guest towel</i> .	7	6	1	-	-	4,43	Sangat Baik
Rata – Rata Keseluruhan							4,24	Sangat Baik

Sumber Data : Diolah berdasarkan Kuesioner, 2017.

Berdasarkan pada tabel di atas dapat dilihat bahwa persepsi karyawan *room attendant* terhadap metode *taining* di Golden Tulip Devins Hotel Seminyak memiliki rata-rata sebesar 4,24 dengan memasuki kriteria sangat baik. Nilai rata-rata tertinggi dari jawaban responden mengenai metode *training* ditunjukkan pada metode Belajar Mandiri dan Proses Belajar Terprogram yang terdiri dari 1 pertanyaan dengan nilai rata-rata sebesar 4,57 dan memasuki kriteria sangat baik. Nilai rata-rata terendah ditunjukkan pada metode *Role Playing* dengan nilai rata-rata sebesar 4,14 dan memasuki kriteria baik.

#### D. Persepsi Karyawan *Linen Attendant* Terhadap Metode *Training*.

No	Pertanyaan	Proporsi Jawaban Responden					Rata-rata	Kriteria
		SS	S	R	TS	STS		
<b>On The Job Training</b>								
1	Memahami penyebab terjadinya <i>fading guest towel</i> .	4	2	-	-	-	4,67	Sangat Baik
2	Mengerti cara menggunakan <i>linen chute</i> .	1	4	1	-	-	4,00	Baik
3	Semua karyawan mampu melakukan <i>F&amp;B linen exchange</i> .	2	4	-	-	-	4,33	Sangat Baik
4	Rasa gugup karyawan dalam melakukan <i>guest laundry checking</i> .	-	4	2	-	-	3,67	Baik
5	Mampu memahami fungsi dilakukannya <i>monthly linen inventory</i> .	3	3	-	-	-	4,50	Sangat Baik
<b>Ceramah Kelas dan Presentasi Video</b>								
6	Memahami ceramah mengenai penyebab <i>fading guest towel</i> .	2	3	1	-	-	4,17	Baik

7	Mengetahui jenis-jenis <i>surface</i> .	1	2	3	-	-	3,67	Baik	
8	Memahami ceramah mengenai <i>F&amp;B linen exchange</i> .	2	4	-	-	-	4,33	Sangat Baik	
9	Mampu memahami fungsi <i>check guest laundry</i> .	1	5	-	-	-	4,17	Baik	
<b>Pelatihan Vestibule</b>									
10	Mengethui peralatan yang digunakan untuk <i>cleaning upholstery</i>	4	2	-	-	-	4,67	Sangat Baik	
<b>Belajar Mandiri dan Proses Belajar Terprogram</b>									
11	Memahami materi mengenai <i>linen chute usage</i> .	2	2	2	-	-	4,00	Baik	
12	Mengetahui fungsi <i>F&amp;B linen exchange</i> .	2	4	-	-	-	4,33	Sangat Baik	
<b>Pelatihan Tindakan</b>									
13	Mampu memahami cara kerja <i>linen chute</i> .	3	3	-	-	-	4,50	Sangat Baik	
14	Memahami cara melakukan <i>F&amp;B linen exchange</i> .	3	2	1	-	-	4,33	Sangat Baik	
Rata – Rata Keseluruhan							4,24	Sangat Baik	

Sumber Data : Diolah dari Kuesioner, 2017.

Berdasarkan pada tabel di atas dapat dilihat bahwa persepsi karyawan *linen attendant* terhadap metode *training* di Golden Tulip Devins Hotel Seminyak memiliki rata-rata sebesar 4,24 dan memasuki kriteria sangat baik. Nilai rata-rata tertinggi dari jawaban responden mengenai metode *training* ditunjukkan pada metode Pelatihan Tindakan yang terdiri dari 2 pertanyaan dengan nilai rata-rata sebesar 4,42 dengan kriteria sangat baik. Sedangkan nilai rata-rata terendah ditunjukkan pada metode *training* Ceramah Kelas dan Presentasi Video yang terdiri dari 4 pertanyaan dengan nilai rata-rata sebesar 4,06 dan memasuki kriteria baik.

#### E. Persepsi Karyawan *Minibar Attendant* Terhadap Metode *Training*.

No	Pertanyaan	Proporsi Jawaban Responden					Rata-rata	Kriteria
		SS	S	R	TS	STS		
<b>On The Job Training</b>								
1	Memahami proses <i>lost and breakage reporting procedure</i> .	1	5	-	-	-	4,17	Baik
2	Mengetahui prosedur mengenai <i>mini bar control</i> .	3	3	-	-	-	4,50	Sangat Baik
<b>Ceramah Kelas dan Presentasi Video</b>								
3	Memahami langkah-langkah mengenai <i>lost and breakage reporting procedure</i> .	-	4	2	-	-	3,67	Baik
4	Mampu melakukan <i>mini bar control</i> secara rutin.	3	2	1	-	-	4,33	Sangat Baik



<b>Pelatihan Tindakan</b>								
5	Mampu mengambil solusi dalam menangani <i>lost and breakage reporting procedure</i> .	-	5	1	-	-	3,83	Baik
6	Memahami langkah-langkah saat menemukan <i>lost and found</i> .	1	4	1	-	-	4,00	Baik
Rata – Rata Keseluruhan							4,08	Baik

Sumber Data : Diolah dari Kuesioner, 2017.

Berdasarkan pada tabel di atas dapat dilihat bahwa persepsi karyawan *minibar attendant* terhadap metode *training* di Golden Tulip Devins Hotel Seminyak memiliki rata-rata sebesar 4,08 dan memasuki kriteria Baik. Nilai rata-rata tertinggi dari jawaban responden mengenai metode *training* ditunjukkan pada metode *On The Job Training* yang terdiri dari 2 pertanyaan dengan nilai rata-rata sebesar 4,33 dan memasuki kriteria sangat baik. Sedangkan nilai rata-rata terendah ditunjukkan pada metode *training* Pelatihan Tindakan yang berisikan 2 pertanyaan dengan nilai rata-rata sebesar 3,92 dan memasuki kriteria baik.

#### F. Persepsi Karyawan *Public Area Attendant* Terhadap Metode *Training*.

No	Pertanyaan	Proporsi Jawaban Responden					Rata-rata	Kriteria
		SS	S	R	TS	STS		
<b><i>On The Job Training</i></b>								
1	Memahami materi mengenai <i>cleaning staircase staff elevator and pantry</i> .	2	3	1	-	-	4,17	Baik
2	Mengetahui kegunaan alat yang digunakan saat melakukan <i>cleaning corridors</i> .	-	6	-	-	-	4,00	Baik
3	Melakukan <i>cleaning carpet</i> sesuai dengan prosedur.	1	4	1	-	-	4,00	Baik
<b><i>Case Study</i></b>								
4	Sigap saat melakukan <i>cleaning corridors</i> .	-	5	1	-	-	3,83	Baik
5	Mampu memberikan solusi saat melakukan <i>checking guest corridors</i> .	-	5	1	-	-	3,83	Baik
<b>Belajar Mandiri dan Proses Belajar Terprogram</b>								
6	Memahami langkah-langkah <i>assisting with luggage</i> .	2	3	1	-	-	4,17	Baik

### Pelatihan Tindakan

7	Memahami tindakan yang harus dilakukan saat <i>assisting with luggage</i> .	1	5	-	-	-	4,17	Baik
Rata – Rata Keseluruhan							4,02	Baik

Sumber Data : Diolah Berdasarkan Kuesioner, 2017.

Tabel di atas menjelaskan persepsi karyawan *public area attendant* terhadap metode *training* di Golden Tulip Devins Hotel Seminyak memiliki rata-rata sebesar 4,02 dan memasuki kriteria Baik. Nilai rata-rata tertinggi dari jawaban responden mengenai metode *training* ditunjukkan pada metode Pelatihan Tindakan dengan nilai rata-rata sebesar 4,17 dan memasuki kriteria baik. Sedangkan nilai rata-rata terendah ditunjukkan pada metode *training Case Study* yang terdiri dari 2 pertanyaan dengan nilai rata-rata sebesar 3,83 dan memasuki kriteria baik.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan pada seluruh uraian dari indikator dan pertanyaan diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi karyawan *housekeeping department* secara keseluruhan mengenai metode *training* di Golden Tulip Hotel Devins Seminyak dapat di kategorikan pada kriteria Baik dengan nilai rata-rata 4,16 ini berarti bahwa pelatihan dapat menambah pengetahuan serta keterampilan para karyawan dalam bekerja. Nilai rata-rata tertinggi dari jawaban para responden ditunjukkan pada persepsi karyawan *Housekeeping Supervisor* dengan nilai rata-rata sebesar 4,25 yang memasuki kriteria sangat baik, *Room Attendant* dengan nilai rata-rata sebesar 4,24 yang memasuki kriteria sangat baik, serta *Linen Attendant* dengan nilai rata-rata sebesar 4,24 dan memasuki kriteria sangat baik, para karyawan mampu meningkatkan keterampilannya dalam *servicing a guest* dan menyelesaikan suatu masalah yang ada dengan diberikan informasi mengenai cara-cara *servicing a guest* dan mengatasi *complain*. Nilai rata-rata terendah ditunjukkan pada persepsi karyawan *Public Area Attendant* dengan nilai rata-rata sebesar 4,02 dan memasuki kriteria baik, ini berarti para karyawan perlu melakukan pelatihan dengan cara dihadapkan dengan situasi kerja yang sesungguhnya, bereksperimen dalam mengambil suatu keputusan dan tindakan.

Pelatihan yang diadakan bermanfaat bagi karyawan untuk membantu karyawan dalam membuat keputusan dan pemecahan masalah yang efektif, membantu mendorong dan mencapai pengembangan diri dan rasa percaya diri, meningkatkan hubungan antara karyawan *housekeeping* dan dalam segi usia pelatihan bermanfaat untuk membantu karyawan mengatasi *stress*, tekanan, dan konflik antara karyawan. Selain itu, pelatihan juga dapat membantu karyawan dalam melatih dan mengasah kemampuannya lagi. Karyawan mendapatkan wawasan baru yang bermanfaat untuk meningkatkan pengetahuannya dalam bidang pariwisata khususnya di bidang perhotelan. Sehingga dapat dihasilkan karyawan yang bermutu dan berwawasan luas yang dapat memberikan service yang memuaskan dan melalui karyawan yang berwawasan luas yang dapat memberikan service yang memuaskan dapat mengangkan eksisitas hotel itu tersendiri.

Ada beberapa kendala yang dihadapi saat melakukan pelatihan, kendala-kendala yang dihadapi selama pelatihan adalah masih kurangnya motivasi diri pada setiap karyawan, seperti masih terlihat tidak bersemangat saat mendapatkan pelatihan. Kurangnya pelatih/ *Trainner*, karena pelatih/*trainer* yang berbeda-beda dapat menambah semangat para karyawan untuk menghadiri pelatihan agar karyawan tidak cepat bosan dengan suasana pelatihan. Pelatih yang berbeda dapat memberikan suasana pelatihan yang bervariasi sesuai dengan cara menyampaikan materi yang diberikan selama pelatihan.

Berdasarkan pada seluruh uraian diatas, maka saran-saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Melalui pelatihan kerja yang sudah pernah dilakukan diharapkan dapat meningkatkan kinerja para karyawan dan pihak perusahaan juga harus lebih mengembangkan materi pelatihan yang diberikan guna menunjang dan meningkatkan kualitas pelayanan dalam suatu perusahaan

2. Untuk frekuensi pelatihan kerja pada setiap *section* diharapkan dapat ditingkatkan agar keterampilan dan pengetahuan para karyawan lebih meningkat serta menjaga kualitas dan kuantitas karyawan.
3. Untuk pihak *Housekeeping Department* harus meningkatkan jam dan materi pelatihan yang diberikan kepada *Public Area Attendant* khususnya pada indikator *case study* mengingat *section* ini memiliki nilai terendah diantara semua *section*.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak *General manager* Golden Tulip Devins Hotel Seminyak yang telah berkenan memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di lokasi yang bersangkutan. Kepada Staff Golden Tulip Devins Hotel Seminyak yang telah membantu penulis dalam pengisian data dan menjawab kuesioner yang telah disebar oleh penulis. Penulis juga tidak lupa mengucapkan terimakasih kepada dosen pembimbing yang senantiasa membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini. Kepada penguji yang telah senantiasa memberikan masukan dan arahan demi kesempurnaan laporan akhir ini. Kepada seluruh dosen Diploma IV Pariwisata Universitas Udayana yang telah memberikan ilmu selama proses perkuliahan berjalan dan kepada seluruh staff tata usaha Fakultas Pariwisata Universitas Udayana yang telah memberikan pelayanan administrasi yang baik kepada penulis. Kepada Teman-teman Diploma IV Pariwisata Universitas Udayana angkatan 2013 yang telah memberikan dukungan, bantuan dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan laporan akhir program ini. Kepada kedua orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan segala kebaikan, semangat, doa dan restu yang senantiasa penulis dapatkan selama menjalani pendidikan di Fakultas Pariwisata Universitas Udayana.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- \_\_\_\_\_.2017. Data Tingkat Hunian Kamar (*Occupancy*) di Golden Tulip Devins Hotel Seminyak.
- \_\_\_\_\_.2017, Data Rekapitulasi *Guest Comment* Tentang Pelayanan Karyawan *Housekeeping Department* di Golden Tulip Devins Hotel Seminyak.
- \_\_\_\_\_.2017, Data Program Pelatihan Kerja di Golden Tulip Devins Hotel Seminyak.
- Agus Nawar, A, Md, Par. 2007.Operasional Tata Graha Hotel, PT. Gramedia Pustaka Umum, Jakarta.
- Agus Sulistyono.2011.Manajemen Penyelenggaraan Hotel.Bandung.CV Alfabeta.
- Anonim, 2017. Data Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara dan Domestik ke Bali. Dinas Pariwisata Bali.
- Ariza Luky Faradita.2013. Pengaruh Program Training (Pelatihan) Terhadap Kualitas Karyawan Pada Bagian Administrasi PT Sucofindo Cabang Samarinda.
- Drs. Sumanto. M.A. 1995. Metodologi Penelitian Sosial Dan Pendidikan, Yogyakarta: Andi Offset.
- Joan C. Branson and Margaret Lennox. 1976. *Hotel, Hostel and Hospitel Housekeeper. Third Edition, Edward Arnold. London.*
- Kusmayadi dan Sugiarto, Endar. 2000. Metodologi Penelitian dalam Bidang Kepariwisata. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Pantiyasa, W. 2013. Metodologi Penelitian. Denpasar: ANDI
- Rivai, Veithzal dan Ella JauvaniSagala. 2009. Mananjemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rumekso, SE. 2008. *Housekeeping Hotel*.Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono, 2016. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung:Alfabeta.
- Suharso, Pughu. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi dan Praktis. Jakarta: PT. Indeks.
- Sulastiyono, Agus. 1999. Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi. Bandung: CV Alfabeta.
- Sulistiono, Ari Budi. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Keputusan

Menginap.

Suwithi, Ni Wayan. 2010. *Pengelola Hotel Training Berdasarkan Prinsip Manajemen Hotel Berbintang*. Bandung: CV Alfabeta.

<https://www.indonesiainvestments.com/id/bisnis/industri/pariwisata/item6051>, Diakses pada tanggal 20/07/2017.

[https://www.tripadvisor.co.id/Hotels-g469404-Seminyak\\_Bali-Hotels.html](https://www.tripadvisor.co.id/Hotels-g469404-Seminyak_Bali-Hotels.html), Diakses pada tanggal 20/07/2017.

<https://pengertiandefinisi.com/pengertian-karyawan-dan-jenis-jenis-karyawan-di-perusahaan/>, Diakses pada tanggal 21/07/2017.

<http://www.disparda.baliprov.go.id/>, Diakses pada tanggal 19/07/2017.