

RANCANGAN MATERI UNTUK KARYAWAN HOTEL GRASIA SEMARANG OLEH D4 PENGELOLAAN PERHOTELAN UNIVERSITAS DIAN NUSWANTORO SEMARANG

Emik Rahayu¹, Cindy Citya Dima²

¹Universitas Dian Nuswantoro

²Universitas Dian Nuswantoro

cindyc.dima@dsn.dinus.ac.id

Abstrak

Artikel ini bertujuan untuk mengetahui peningkatan *hardskill* dan *softskill* karyawan hotel yang merupakan bagian terpenting dalam manajemen. Karyawan hotel pastinya menguasai *hardskill* yang digunakan dalam kegiatan operasional hotel, namun di sisi lain permasalahan sumber daya manusia dengan latar belakang pendidikan yang berbeda menjadikan materi *softskill* manajemen perhotelan diperlukan untuk karyawan. Peluang ini ditangkap pula oleh para *General Manager* hotel di Semarang yang menyadari bahwa *hardskill* saja tidaklah cukup untuk memberikan pelayanan bagi tamu, dibutuhkan *softskill* karyawan dalam menjaga tamu untuk loyal terhadap hotel. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan triangulasi data untuk pengumpulan data dan mendapatkan hasil sumber wawancara mendalam dengan narasumber yaitu IHGM (*Indonesia Hotel General Manager*) DPD Jateng. Observasi terhadap materi dan survei kepada karyawan Hotel Grasia Semarang dilakukan dengan tujuan agar diperoleh gambaran desain penelitian. Berdasarkan desain penelitian, diperoleh rancangan materi yang akan disampaikan oleh tutor dari pengelolaan perhotelan untuk karyawan hotel Grasia di Semarang dalam bentuk pelatihan, pendampingan atau pengabdian kepada masyarakat.

Kata Kunci : Materi Manajemen Perhotelan, *Hardskill*, *Softskill*

1. PENDAHULUAN

Awal tahun 2021 ini pariwisata mulai menerapkan adaptasi kebiasaan baru termasuk juga industri perhotelan dimana setelah di Bulan Oktober - Desember 2020 mendapatkan sertifikasi CHSE. Menurut data PHRI dan dampaknya terhadap *covid 19*, Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang dimulai dengan

tidak boleh diadakannya kegiatan malam tahun baru dan *event* lainnya sehingga *revenue*/ pendapatan hotel merosot drastis yaitu berdasarkan data per tanggal 21 April 2020 sedikitnya 1.674 hotel dan 353 restoran/tempat hiburan berhenti beroperasi. Selain itu, untuk tingkat *occupancy* / hunian kamar masih tergolong rendah yaitu 49,2 persen. Momentum lebaran sudah tidak bisa menjadi harapan dikarenakan larangan mudik

oleh Pemerintah. Pejuang *revenue* berjibaku untuk mendapatkan konsumen di *Food and Beverage* untuk paket berbuka puasa, baik memberikan kemasan paket yang menarik dari segi harga maupun *benefit* yang diperoleh para tamu. Menurut Yuswohady, dkk (2021) dalam *Hotel Industry Outlook 2021*, ada tiga perubahan (*industry megashifts after pandemic*) yaitu *Mega Changes*, *Macro Changes*, dan *Micro Changes*. *Mega Changes: The 6 Forces of Changes* adalah ketersediaan dan distribusi vaksin *covid-19*, *Societal Anxiety* (kecemasan dan ketakutan pribadi menjadi keresahan komunal), pembatasan antar negara bahkan di dalam negara itu sendiri, *Leadership* para pemimpin negara di uji dalam keefektifan menangani *covid-19*, *Global Supply – Chain Disruption*, dan *Accelerated Digitalization/* konsumen berpindah ke ranah digital/ *online* yaitu *go digital*, *go digiwhere*, *go contactless*, *go online*, *go confident*. Selain itu, dijelaskan juga tentang *Macro Changes (The 4 New - Rules of The Game)* adalah *hygiene*, *low touch*, *less crowd* dan *low mobility*. Perubahan terakhir yang disebut *Micro Changes (The 4 New Value Propositions)* adalah *stay at home life style*, *back to the bottom of the pyramid* menurut piramida Maslow, *go virtual*, *the birth of emphatic society*.

Momok perhotelan seperti beberapa perubahan di atas, yaitu baik dari segi analisis *budget/* anggaran tidak bisa lagi

membuat *forecast/* prediksi di tahun depan bahkan di tahun yang berjalan masih ketidakstabilan situasi, biaya tetap/ *fixed cost* salah satunya adalah karyawan dan tamu yang menjadi *concern* di tahun 2021. Hotel di Semarang juga terdampak oleh pandemi *covid-19*. Menurut BPS, tingkat hunian di Kota Semarang, *venue ballroom*, *meeting room*, *event wedding* merosot *revenuennya*. Karyawan banyak yang dirumahkan, karyawan yang *multitasking* yaitu karyawan yang dapat *back up* bagian lainnya bila diperlukan di satu departemen yang sama sangat dibutuhkan yaitu karyawan yang mampu membantu dan melengkapi di *section* lainnya misalnya menguasai *job description room division* yaitu *front office* dan *housekeeping*. Selain itu, karyawan *daily worker*, perekrutan tenaga bantuan dari *trainee* SMK Perhotelan maupun mahasiswa perhotelan menurut para *General Manager* (GM) hotel di Semarang yang tergabung dalam asosiasi IHGM DPD Jateng sangat membantu dalam operasional hotel. Di masa seperti ini, penguatan Sumber Daya Manusia (SDM) sangat dibutuhkan untuk menambah pengetahuan maupun kecakapan individu dalam profesional bekerja. Penguatan SDM dalam hal *hardskill* dan *softskill* mungkin dampaknya tidak dirasakan langsung namun *value* yang didapat perusahaan secara tidak langsung mampu menyeimbangkan *conceptual skills*, *technical skills*, dan *humanity skills* menurut Katz (1970) dapat

tercapai. Di masa tingkat hunian rendah, pihak manajemen memanfaatkan waktu yang ada dalam memberikan penguatan SDM untuk karyawannya dan mempercayakan kepada pihak akademisi untuk membangkitkan semangat dan profesional dalam bekerja serta keinginan belajar yang tinggi.

Perbedaan latar belakang pendidikan misalnya lulusan selain *hotel management* ataupun sekolah kejuruan perhotelan juga menjadi karyawan hotel, jabatan yang diperoleh berdasarkan lamanya bekerja di hotel ataupun *fresh graduate* yang langsung menjabat pada level manajerial, divisi/departemen hotel, usia karyawan, motivasi karyawan dalam bekerja, budaya, dan lain sebagainya yaitu dari individu karyawan itu sendiri. Perbedaan *treatment* dalam melayani tamu dari sisi budaya bahkan beda negara dan yang tak kalah pentingnya adalah interaksi karyawan dan tamu menurut teori *cross culture understanding*. Pemenuhan kebutuhan formula pembelajaran untuk permasalahan diatas diperlukan efisiensi waktu dan efektifitas teori materi yang implementasinya sudah mereka jalankan tiap harinya namun esensi dari melakukan kegiatan operasional tersebut diperlukan pengetahuan teori dari *expert* akademisi. Peningkatan *hardskill* dan *softskill* karyawan pada kegiatan esensi bekerja dengan hati melalui impuls yang diberikan tutor.

2. LANDASAN TEORI

Program yang diadakan oleh hotel untuk peningkatan manajerial, supervisor level yang berpotensi menjadi manajer dalam 1 atau 2 tahun, dan operasional level staf yang berpotensi baik dapat meningkatkan karier dengan mendapatkan promosi jabatan berdasarkan prestasi kinerjanya. Beberapa contoh program, antara lain: *IHG Academy*, *Grandhika Academy*, *Management Development Progame* (MDP), dan program lainnya.

Menurut Robbins (2008), *hardskill* adalah kemampuan yang dibutuhkan untuk menentukan berbagai aktivitas mental-berpikir, menalar, dan memecahkan masalah. Menurut Komar (2014), di dunia perhotelan untuk level terbagi menjadi 3 yaitu operasional staf, supervisor staf dan manajerial staf. Dari level tersebut terdiri dari *section* atau departemen yang ada di hotel seperti *Front office (FO)*, *Food & Beverage Product (FBP)* dan *Food Beverage Service (FBS)*, *Housekeeping*, *Human Resources (HR)*, *Accounting*, *Engenering*, *Sales and Marketing*, *Safety and Risk*. Masing-masing departemen memiliki jadwal pelatihan yang terstruktur setiap bulannya dan ada juga *general meeting* per departemen di masing-masing departemen dan ada program pelatihan tambahan dari internal HR untuk karyawan hotel.

Menurut Sutikno (2009), *softskill* adalah keterampilan seseorang dalam mengatur dirinya sendiri (*intrapersonal skills*) dan ketrampilan dalam berhubungan dengan orang lain (*interpersonal skills*) yang mampu mengembangkan pekerjaan secara maksimal. Menurut Depdiknas RI tahun 2009, *softskill* memiliki 85% sumbangsih bagi kesuksesan seseorang dan 15% *hardskill*.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Desain Penelitian

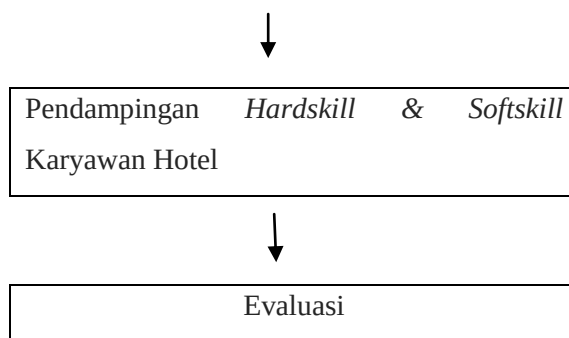
Penelitian ini bertujuan untuk merancang *design/* materi/ konten untuk memenuhi kebutuhan, utamanya pada karyawan hotel dan khalayak umum. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Bungin (2015), penelitian ini dikatakan penelitian deskriptif kualitatif karena bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis suatu fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, persepsi, dan pemikiran individual atau kelompok.

3.2 Kerangka Pikir Penelitian

Sinergi Akademisi (UDINUS) dengan IHGM DPD Jateng (Perkumpulan *General Manager* Hotel di Jateng)



Membuat Materi (Daftar Materi yang ditawarkan) yaitu *Breakdown Materi* dan Membuat RPP



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian yaitu di UDINUS dan di Hotel Grasia, SGH, HCI, dan Noorman di Semarang. Waktu penelitian adalah di bulan Mei 2021 – Desember 2021 (8 bulan). Waktu tersebut dipilih karena penelitian ini meneliti dari teori dan praktik yang ada di lapangan khususnya di bidang perhotelan.

3.4 Obyek Penelitian

Obyek penelitian ini adalah karyawan hotel Grasia, SGH, HCI dan Noorman di Semarang.

3.5 Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian melalui lima tahapan menurut Rayanto & Sugianti (2020), sebagai berikut:

1. Analisis Kebutuhan
 - a. Menelaah referensi terdahulu
 - b. Observasi
 - c. Wawancara terhadap narasumber dari IHGM DPD Jateng dan calon pengguna

2. Perancangan *Design*

- a. Menyempurnakan dan merancang *design* yang berbasis teori / materi manajemen perhotelan (*hardskill* dan *softskill*)
- b. Menelaah isi materi untuk melihat kesesuaian materi dengan indikator yang telah ditetapkan di RPP
- c. Menyempurnakan materi
- d. Penjelasan setiap indikator yang telah ditelaah
- e. Menyimpulkan hasil telaah terhadap penyajian materi

3. *Design*

Pemberian nama :

Hotelier Hardskill&Softskill

4. *Implementation*

Diterapkan pada karyawan hotel di Semarang.

5. *Evaluasi Design*

- a. Wawancara terhadap *expert* dan pengguna
- b. Observasi
- c. Survei

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013), triangulasi data adalah teknik pengumpulan data yang menggabungkan atau berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang ada. Peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka peneliti

mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak. Triangulasi sumber berarti untuk mendapatkan data yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.

Data primer adalah observasi dan wawancara, data sekunder yang dibutuhkan adalah data infrastruktur fisik penunjang pengembangan materi untuk materi yang akan dibawakan berikutnya. Wawancara mendalam akan dilakukan terhadap narasumber *expert* dan calon pengguna yang akan memanfaatkan teknologi untuk penyimpanan materi sehingga *paperless* dalam penyajian materi. Tujuan wawancara mendalam adalah untuk mendapatkan respon narasumber yang di dalamnya adalah orang-orang pakar praktisi dan akademisi serta calon pengguna yang akan menggunakan laman teknologi. Hasil wawancara ini, kemudian akan dikemas dan ditranskripsikan untuk mempermudah penulis dalam menggali respon.

a. Observasi

Observasi akan dilakukan dalam proses pembuatan wadah dalam bentuk digital. Tujuan observasi adalah untuk mendapatkan *design*

terdahulu dengan *design* materi yang *update* berbasis *design digital* yang ideal.

b. Survei

Survei akan dilakukan terhadap pengguna yang nantinya akan menggunakan teknologi ini. Tujuan dari kegiatan survei adalah penulis akan mendapatkan persepsi dari penggiat narasumber dan calon pengguna mengenai materi/ *design*/ konten.

3.7 Teknik Analisa Data

Setelah semua data terkumpul, selanjutnya adalah menganalisis data. Proses analisis adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikan ke dalam suatu pola, kategori dan suatu uraian dasar. Sebelum dianalisis dan diolah terlebih dahulu, kegiatan-kegiatan yang dilakukan menurut Narkubo dan Achmadi (2013), yaitu:

1. Editing, adalah memeriksa daftar pertanyaan yang telah dikembangkan oleh responden. Tujuan editing adalah mengurangi kesalahan atau kekurangan yang ada di dalam daftar pertanyaan yang sudah diselesaikan sejauh mungkin.
2. Koding atau pengkodean, adalah mengklasifikasikan jawaban-jawaban responden ke dalam kategori-kategori.

Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan objek sesuai apa adanya berdasarkan jenis data kualitatif, analisis data kualitatif, kata-kata dibangun dari hasil wawancara atau pengamatan terhadap data yang dibutuhkan untuk mendiskripsikan & dirangkum (Patilima, 2011). Adapun kegiatan dalam penelitian ini meliputi:

1. Reduksi data, adalah proses pemilihan, pemusatan, perhatian, pengabstrakan dan transformasi data yang muncul dari catatan lapangan. Dalam tahapan ini reduksi data merupakan bagian analisis yang menajamkan, membuang data yang tidak diperlukan. Akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.
2. Penyajian Data
Menyederhanakan informasi yang kompleks ke dalam kesatuan bentuk yang disederhanakan dan selektif atau konfigurasi yang mudah untuk dipahami.
3. Penarikan Kesimpulan
Berdasarkan pada konsep dan alat yang diperoleh oleh peneliti dari lapangan. Data-data tersebut sebelumnya telah melalui proses verifikasi atau proses pembuktian

kembali yang dimaksudkan untuk mencari pembenaran dan persetujuan sehingga validasi dapat tercapai.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Kebutuhan

- a. Menelaah literasi *hardskill* dan *softskill* di hotel yang terdahulu, belum adanya tampilan seperti *website* yang tidak berbayar. Sebelumnya buku referensi, *power point*, kemudian *e-book*, *blog*, dan *vlog* dibuat seperti *website* yang versi teori dan praktiknya tetapi tidak berbayar.
- b. Observasi dilakukan secara berkala intens satu bulan sekali (Juni 2021-November 2021) agar informasi yang diperoleh tim selalu *update*.
- c. Wawancara dengan narasumber dilakukan *offline* dan *online*.
- d. Wawancara terhadap calon pengguna.

4.2 Perancangan Design

Menyempurnakan dan merancang wadah di *google drive* yang berbasis konten materi *hardskill* dan *softskill*, mulai dari pemberian nama judul dan email baru. Rancangan, membutuhkan tampilan yang *eye catching* diperlukan saran dari pembaca laman yang mewakili dari generasi muda yang merupakan generasi penerus bangsa dan dari *expert* lainnya. Hasil wawancara via *whatsapp*

setiap indikator mulai direvisi sesuai dengan informasi yang diberikan oleh masing-masing perwakilan calon pengguna dan yang ahli di bidangnya. Menyimpulkan hasil telaah terhadap *design*.

4.3 Design

Design yang rencananya akan dibuat di *google sites* ini dapat diedit dan diperbaharui sehingga tampilan *layout* dan isi selalu *update*.

4.4 Implementation

Karyawan hotel dapat mengakses nantinya di *gsites*.

4.5 Evaluasi Design

- a. Wawancara terhadap pakar Akademisi (Pengajar), IHGM DPD Jateng, dan karyawan hotel di Semarang.
- b. Observasi berupa *intangibile* dan *tangible* dari perwakilan tersebut.
- c. Survei responden bisa dilakukan di bulan Juni- November 2021.

Berdasarkan hasil kerangka pikir, analisis kebutuhan, perancangan *design*, dan evaluasi *design* diperoleh hasil kesepakatan IHGM DPD Jateng dengan UDINUS (FIB) untuk peningkatan SDM karyawan hotel di bidang Manajemen Perhotelan. Penawaran beberapa materi *hotel management* dan disepakati oleh *General Manager* hotel adalah

sebagai berikut:

Service Excellent, *Public Speaking*, *Marketing Strategy*, *Leadership*, *Train Of the Trainer*, *Guest Satisfaction*, *Quality Assurance*, *Assertive Leadership Skill*, *Management Conflict and Recruitment Training*, *Effective Communication*, **Supervisory Skill**, and *Management Risk*. Daftar/ list materi *hardskill* dan *softSkill* untuk materi dalam bentuk kegiatan dan setelah kegiatan pendampingan dapat mempercepat dalam menyamakan perbedaan latar belakang pendidikan dan pengalaman bekerja karyawan untuk kemajuan karyawan itu sendiri serta dapat beradaptasi dengan situasi *new normal*. Karyawan Hotel Grasia dapat mengakses *gsites* materi tentang hotel kemudian mengaplikasikan kemampuan kepada tamu dan *colleguena*.

Situasi Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) level 4 dan 3 sesuai dengan Instruksi Menteri Dalam Negeri (Inmendagri) nomor 47/2021 pada <https://kemendagri.go.id> di Kota Semarang untuk kegiatan pelatihan sempat terhenti sementara dan dimulai kembali pemberian pelatihan setelah Kota Semarang berlaku PPKM level 1. Namun, para pejuang *revenue* di hotel memanfaatkan situasi ini untuk menaikkan pendapatan hotel sehingga pelatihan belum dapat dilaksanakan. Akan tetapi, persiapan materi sebelum pelatihan sudah di presentasikan di hadapan *General Manager* Hotel Grasia sehingga kapanpun program tersebut akan tetap terlaksana hanya masalah

waktu saja. Rencana tahapan selanjutnya adalah monitoring dan evaluasi dari para peserta pelatihan kepada para tutor, materi dan penyampaian materi. Permintaan hotel lainnya yang tergabung ke dalam IHGM bergabung untuk pelatihan, berdasarkan pengalaman sebelumnya *trainer* menginformasikan untuk menggabungkan beberapa hotel ke dalam pelatihan agar peserta (karyawan hotel) lebih banyak yang datang baik itu daring maupun luring. Hotel-hotel tersebut adalah hotel Sisingamangaraja Semarang, Noorman Semarang, dan Candi Hotel Indah Semarang. Pertemuan perwakilan ketiga hotel tersebut adalah GM dan HRM yang berdiskusi dengan kami dari prodi pengelolaan perhotelan UDINUS tentang materi yang sesuai kebutuhan permintaan hotel tersebut. Kami menawarkan berbagai materi mulai dari level operasional staf, supervisor level maupun manajerial.

Selain itu, setelah mendapatkan percontohan dengan pola yang hampir sama diharapkan mampu membantu meningkatkan SDM karyawan hotel lainnya karena kami sudah dipercaya asosiasi *General Manager* DPD Jateng untuk memberikan implementasi kinerja mereka dengan teori dari berbagai pakar dan sumber serta referensi dari masing-masing materi yang akan disampaikan.

5. KESIMPULAN

Peningkatan *hardskill* dan *softskill* karyawan pada masa pandemi di Hotel Grasia, Noormans, HCI dan

Sisingamangaraja Semarang pada tahun ini secara daring menunjukkan hasil yang positif yaitu karyawan mendapatkan ilmu dari akademisi yang dapat diimplementasikan dengan pekerjaan di masing-masing departemen untuk level supervisor dan manajerial agar para pimpinan di hotel dapat mengetahui cara mentrasfer ilmu untuk bawahannya melalui teori dan praktik yang diberikan oleh para akademisi dari multi disiplin ilmu. Perlakuan dan kebutuhan akan materi disesuaikan dengan situasi dan kondisi hotel dan selalu menerapkan proses selain *offline* (tatap muka), pemilihan pelatihan juga ada secara *online*.

Penyusunan penelitian ini hanya spesifik membahas di beberapa hotel di Semarang yaitu Hotel Grasia, Hotel Noormans, Hotel Candi Indah, dan Hotel Sisingamangaraja. Oleh karena itu, perlu adanya kajian lebih lanjut dengan jumlah data dan hotel yang lebih banyak di Kota Semarang agar hasilnya menjadi komplit dan dapat digunakan sebagai suatu pola dalam memberikan *refresh training* kepada karyawan bagi industri perhotelan di Kota Semarang pada khususnya yang akan dilanjutkan *roadshow* pelatihan di hotel lainnya yang memang sudah tergabung di dalam IHGM dengan kebutuhan satu dan lain hotel akan berbeda dalam memberikan pelatihan untuk peningkatan *hardskill* dan *softskill* karyawan hotel.

6. REFERENSI

- Bungin, Burhan. 2015. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Katz, Robert Lee. 1970. *Management of the total enterprise*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Komar, R. 2014. *Hotel Management*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Narbuko & Achmadi. 2013. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Patilima, Hamid. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Rayanto, Yudi Hari dan Sugianti. 2020. *Penelitian Pengembangan Model ADDIE & R2D2*. Pasuruan: Lembaga Academic & Research Institute.
- Robbins, P Stephen dan Judge, A Timothy. 2008. *Perilaku Organisasi, Edisi Dua Belas*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kulitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sutikno, Slamet. 2009. *Pentingnya Soft Skill Terintegrasi Dalam Kehidupan Perkuliahan Dalam Rangka Mengurangi Pengangguran dan Menyongsong Era Pasar Bebas. Program Kreativitas Mahasiswa (PKM)*. Jawa Timur: Universitas Negeri Malang.

Yuswohady, dkk. 2021. "Hotel Outlook
2021". www.hospitalitynet.org,
diakses pada 18 Mei 2021.