

Peran Peserta Training Dalam Membantu Pencapaian Kerja Room Boy Di Hotel The Sahid Rich Jogja

Emmita Devi Hari Putri
Akademi Pariwisata BSI Yogyakarta
emmita.evr@bsi.ac.id

Muhammad Faried Wibawa
Akademi Pariwisata BSI Yogyakarta

ABSTRACT

The role of Room Boy is very important for the Tourism Industry, especially the hospitality industry. Hospitality is an industry that sells most major services, namely services of accommodation, facilities that provide room for the guest's stay. To prepare the room so it becomes worth selling, then this is done by room boy. Training activities especially Room Boy is very important for hotels to improve the quality of hotel employees, as well as create a mutually beneficial relationship between several parties, one of the advantages for the organizer of training activities is the employee's help during the production process. This study aims to determine the role of training participants, especially room boy in helping the achievement of roomboy work at the hotel The Sahid Rich Jogja, using descriptive qualitative research methods, and using the technique of observation data collection, interviews, documentation conducted hotel location The Sahid Rich Jogja, library, which will be carried out later discussion so that can be drawn a conclusion. The results of the research indicate that there is a good impact in the location of research, among other increasing service capabilities performed by employees at the hotel, thus maximizing the efficiency of the use of labor or resources owned by the hotel.

Keywords: Hotel, Room Boy Training, Achievement of Work

ABSTRAK

Peran *Room Boy* sangat penting bagi Industri Pariwisata, terutama industri perhotelan. Perhotelan adalah industri yang menjual sebagian besar layanan utama, yaitu layanan akomodasi, fasilitas yang menyediakan ruang untuk tamu menginap. Untuk menyiapkan ruangan sehingga menjadi layak jual, maka ini dilakukan oleh *Room Boy*. Kegiatan pelatihan khususnya *Room Boy* sangat penting bagi hotel untuk meningkatkan kualitas karyawan hotel, serta menciptakan hubungan yang saling menguntungkan antara beberapa pihak, salah satu keuntungan bagi penyelenggara kegiatan pelatihan adalah bantuan karyawan selama proses produksi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran peserta pelatihan, khususnya *Room Boy* dalam membantu pencapaian pekerjaan *Room Boy* di hotel *The Sahid Rich Jogja*, menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, dan menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dokumentasi lokasi hotel yang dilakukan di *The Sahid Rich Jogja*, perpustakaan, yang akan dilakukan diskusi kemudian sehingga dapat ditarik kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada dampak yang baik di lokasi penelitian, antara lain meningkatkan kemampuan layanan yang dilakukan oleh karyawan di hotel, sehingga memaksimalkan efisiensi penggunaan tenaga kerja atau sumber daya yang dimiliki oleh hotel.

Kata kunci: *Hotel, Room Boy Training, Prestasi Kerja*

PENDAHULUAN

Industri perhotelan adalah industri yang menjual jasa akomodasi kepada tamu, akomodasi merupakan bagian yang paling utama dari sebuah industri perhotelan yang menyediakan kamar untuk para tamu untuk menginap dengan beberapa fasilitas penunjang seperti restoran, tempat parkir, ruang *meeting*, dan lain sebagainya.

Room boy menjadi ujung tombak dalam memproduksi kamar sehingga menjadi siap untuk dijual kepada tamu, maka dari itu kepuasan tamu dalam rangka menginap atau tujuan lainnya merupakan bagian utama yang harus dipenuhi oleh perusahaan hotel. *Room boy* memerlukan kualitas sumber daya manusia yang baik, oleh karenanya pelatihan sumberdaya manusia menjadi hal utama dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan hotel terutama dalam memberikan kepuasan terhadap tamu. Salah satu pelatihan sumberdaya manusia dilakukan melalui pelatihan atau disebut juga *training*.

Kegiatan *training* sangat penting bagi *room boy* karena merupakan kegiatan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan penerapan teori yang telah diberikan dan dipraktekkan secara langsung di lapangan atau area kerja. Kegiatan *training* memberikan keterampilan dan kemampuan yang lebih baik dari pada sebelum mengikuti kegiatan *training* kepada pesertanya khususnya peserta *training room boy*.

Adanya kegiatan *Training* tersebut maka akan terwujud suatu simbiosis mutualisme antara peserta *training* dengan pihak penyelenggara kegiatan *training*. Manfaat yang didapat oleh peserta *training* antara lain adalah mendapatkannya ilmu pengetahuan, kemampuan, dan juga pengalaman pekerjaan di hotel sedangkan bagi penyelenggara kegiatan *training* sebagai pendamping peserta *training* khususnya karyawan *room boy*, mendapatkan manfaat berupa tenaga tambahan untuk meningkatkan pencapaian kerja di hotel.

Ruang lingkup dalam penelitian ini membahas peran peserta *training* di seksi kamar yang dilaksanakan di Hotel The Sahid Rich Jogja dalam pencapaian kerja yang harus dicapai *Room boy*.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Peran

Peran mempunyai arti yang luas, peran menurut Soekanto (2009:212-213) adalah Proses dinamis kedudukan (status). Dalam sebuah organisasi setiap orang memiliki berbagai macam karakteristik dalam melaksanakan tugas, kewajiban atau tanggung jawab yang telah diberikan oleh masing-masing organisasi atau lembaga. Tugas-tugas tersebut merupakan batasan seseorang untuk melaksanakan pekerjaan yang telah diberikan berdasarkan peraturan-peraturan dari organisasi atau lembaga tersebut agar segala pekerjaan dapat tertata rapi dan dapat dipertanggungjawabkan oleh setiap pegawainya. Pengertian tersebut dapat penulis simpulkan bahwa peran merupakan seorang tokoh atau pelaku utama dalam melakukan peranan yang telah ditentukan oleh orang lain dalam suatu pekerjaan atau kegiatan.

Pengertian Training

Training adalah kata lain untuk kegiatan pelatihan, menurut Undang-Undang Nomor 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan, pelatihan kerja adalah : “keseluruhan kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan, serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap, dan etos kerja pada tingkat keterampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan atau pekerjaan”. Definisi Training menurut Ivancevich dalam Marwansyah (2010:154) pelatihan adalah proses sistematis untuk mengubah perilaku karyawan, yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi. Pelatihan terkait dengan keterampilan dan kemampuan pekerjaan saat ini. Orientasinya adalah saat ini membantu karyawan mengawasi keterampilan dan

kemampuan spesifik agar berhasil dalam pekerjaan.

Sedangkan menurut Bartol dalam Wiludjeng (2007:131) “Pelatihan dan pengembangan merupakan suatu usaha perencanaan untuk memfasilitasi karyawan mempelajari tingkah laku yang berhubungan dengan pekerjaannya yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan”.

1. Tujuan Kegiatan Pelatihan atau *Training*
Kegiatan pelatihan atau training menurut Kho (2016) memiliki beberapa tujuan yaitu (1) Menambah ilmu pengetahuan, (2) mempunyai kemampuan atau *skill*, (3) mempunyai sikap yang baik.
2. Manfaat Pelatihan atau *Training*
Kegiatan pelatihan atau *training* memiliki beberapa manfaat antara lain sebagai berikut (1) Meningkatkan produktivitas, (2) Berkurangnya pemantauan yang berlebihan, (3) Mengurangi kesalahan dalam pekerjaan, (4) Meningkatkan kemampuan karyawan dalam bekerja, (5)
3. Tahapan- tahapan Melaksanakan Program *Training*
Beberapa yang perlu diperhatikan dalam melaksanakan program supaya program training berjalan dengan efektif yaitu (1) Orientasi, (2) Proses *training*, (3) *On The Job Training*, (4)

Room Boy

Room boy menurut Agus Sulastiyono dalam Rumecko (2009:35) mengemukakan bahwa “*Room boy* adalah petugas yang mempersiapkan tempat tidur pada waktu membersihkan kamar, pada waktu tamu masuk ke kamar, pandangan pertama akan ditujukan ke kerapian tempat tidur.” Istilah *Room boy* digunakan dalam dunia perhotelan untuk menyebut seorang pria pramukamar, sementara untuk seorang wanita pramukamar biasa disebut dengan *Roommaid*. Pramukamar berada dalam satu kesatuan seksi kamar yang merupakan bagian dari Departemen *Housekeeping*. Penelitian ini, peneliti lebih menitik beratkan *Room boy*, yaitu istilah untuk Pramukamar pria, karena hampir semua

pramukamar yang berada di Hotel Sahid Rich Yogyakarta merupakan Pramukamar pria.

Pencapaian Kerja

Pencapaian kerja berasal dari kata “capai” dan “kerja”. Istilah pencapaian kerja disebut juga sebagai performance yang menurut Mangkunegara (2009:9) mengemukakan bahwa: “ hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya”.

Pencapaian kerja atau performance erat kaitannya dengan target, karena suatu pencapaian harus didasarkan dengan suatu sasaran atau target. Menurut Hasan (2008:191) target adalah: “sebagai kegiatan menentukan pasar sasaran, yaitu tindakan memilih satu atau lebih segmen untuk dilayani”.

Sementara ukuran yang digunakan untuk menyatakan pencapaian target dapat menggunakan ukuran yang biasa dipakai menurut Miner dalam Sutrisno (2011:172) yaitu: Kualitas, Kuantitas, Ketepatan Waktu, dan Kerjasama.

Suatu hasil pekerjaan dapat dikatakan memuaskan apabila sudah mencapai target yang telah ditentukan, yang menunjukkan bahwa karyawan telah melakukan pekerjaan dengan baik dan sesuai dengan harapan. Misalnya tercapainya suatu target pekerjaan yang dilakukan karyawan *Housekeeping* dalam membersihkan *Hallroom* untuk dipergunakan di waktu yang berikutnya, sehingga menciptakan hotel yang menggunakan waktu secara efisien dan terwujud suatu hotel yang produktif.

METODE, DATA, DAN ANALISIS

Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, menurut Sugiyono (2014:8) mengemukakan bahwa: “Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada

kondisi yang alamiah (natural setting); disebut juga sebagai metode etnografi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya; disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif.”

Desain Penelitian

Desain penelitian ini menggunakan desain deskriptif kualitatif atau alamiah yang bersifat mendeskripsikan, mengidentifikasi keadaan dan permasalahan data obyek penelitian. Menurut Sugiyono (2014:21) Deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Sedangkan kualitatif atau alamiah yang dimaksud adalah penelitian menggunakan obyek penelitian yang apa adanya dengan tanpa merubah suatu obyek penelitian. Penelitian ini, peneliti menggunakan desain deskriptif kualitatif untuk mendeskripsikan, mengidentifikasi keadaan dan permasalahan yang ada di Hotel The Sahid Rich Jogja, dengan menggunakan data apa adanya, tanpa merubah data yang ada.

Teknik Pengambilan Data

Semakin banyak data yang berhubungan dengan penelitian diperoleh, maka akan membuat hasil penelitian lebih akurat. Teknik pengambilan data merupakan cara-cara yang digunakan untuk memperoleh data penelitian yang lebih efektif saat pengambilan data, sehingga data yang didapat akan lebih banyak dan berhubungan dengan obyek penelitian. Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode Observasi

Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data obyek penelitian di Hotel The Sahid Rich Jogja dengan melakukan pengamatan. Peneliti melakukan riset beberapa bulan untuk mendapat gambaran tentang obyek

penelitian. Metode ini digunakan peneliti untuk mendapatkan data di Hotel Sahid Rich Jogja tentang pelayanan kepada tamu dan pelaksanaan kegiatan *training* di departemen *housekeeping*.

2. Metode Wawancara

Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan kepada nara sumber yang terlibat dalam obyek penelitian untuk mencari data tentang obyek yang diselidiki. Penelitian ini, peneliti melakukan metode wawancara untuk mengumpulkan data yang sesuai dengan rumusan masalah, dan melakukan wawancara kepada staf hotel yang mendampingi peserta *training*.

3. Metode Dokumentasi

Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan cara mengumpulkan bukti data obyek penelitian. Peneliti melakukan beberapa dokumentasi pelayanan kepada tamu dan pelaksanaan kegiatan *training* di Hotel Sahid Rich Jogja.

4. Metode Studi Pustaka

Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan mengumpulkan data informasi yang diperoleh dari buku-buku pustaka yang relevan dengan permasalahan judul tugas akhir.

Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Hotel The Sahid Rich Jogja. Pemilihan lokasi dan obyek penelitian ini dilakukan dengan sengaja dengan pertimbangan bahwa lokasi dan obyek tersebut merupakan hotel yang telah memenuhi standar dalam melakukan kegiatan *training* bagi sebagian besar instansi pendidikan di Indonesia, dan dapat memberikan informasi dan data penelitian yang dibutuhkan. Lokasi dari obyek penelitian ini berada di jalan Magelang KM 6 No. 18, Sinduadi, Melati, Sleman, D.I.Yogyakarta.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai pada tanggal 20 April 2015 sampai dengan tanggal 20 Juni 2015 dan dilakukan pengambilan data

kembali pada tanggal 16 Juni 2017 sampai dengan tanggal 16 Juli 2017 dengan system pengambilan data riset.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Hotel The Sahid Rich Jogja

1. Sejarah dan Perkembangan Hotel The Sahid Rich Jogja

Hotel The Sahid Rich Jogja adalah salah satu hotel di Kota Yogyakarta, yang berdiri pada tahun 2011. Hotel ini dikelola oleh Sahid Group Hotel, yang merupakan hotel ke-27, yang dikelolanya. Para pendiri hotel ini adalah orang-orang asli Kota Yogyakarta. Hal tersebut merupakan penghargaan para *founder* Hotel The Sahid Rich Jogja kepada kota asal mereka, yang berawal dari rasa keprihatinan pengusaha-pengusaha Kota Yogyakarta, karena hotel-hotel yang berdiri bukan milik orang asli Yogyakarta.

Hotel ini memiliki 21 lantai, 9 lantai berdiri sendiri, dan 12 lantai yang bangunannya menyatu dengan Jogja City Mall. Berlokasi ditengah kota, Hotel The Sahid Rich Jogja hadir menjadi pesaing bagi hotel lain yang berdiri di Kota Yogyakarta. Pembangunan awal The Sahid Rich Jogja Hotel sendiri, memakan waktu kurang lebih satu tahun. Hotel ini mempunyai desain bangunan yang mengusung tema Jawa tradisional dan dipadu dengan arsitektur kolonial yang menciptakan keunikan tersendiri. Adapun ornamen dan pernik-perniknya banyak yang berasal dari Yogyakarta tempo dulu, sehingga tercipta desain interior yang klasik. Selain itu, beragam fasilitas moderen juga terdapat di hotel ini, yang akan dinikmati para pengunjung karena hotel ini memiliki standar internasional sebagaimana hotel-hotel Sahid Group Indonesia lainnya.

Hotel The Sahid Rich Jogja berada di Jalan Magelang KM 6 No. 18 Yogyakarta, berada didekat dengan Jalan Lingkar Utara Yogyakarta, sehingga dapat

memudahkan pengunjung hotel ini dalam bepergian ke pesisir Kota Yogyakarta, dan sangat membantu bagi para pengunjung yang mempunyai aktivitas dan mobilitas tinggi. Namun hotel ini juga mempunyai halaman depan yang luas sehingga menciptakan jarak yang cukup jauh dari tepi jalan raya, sehingga pengunjung akan terhindar dari gangguan suara bising yang keluar dari kendaraan di sekitar jalan raya, sehingga pengunjung yang akan menginap akan merasa nyaman. Transportasi di sekitar hotel tergolong mudah untuk didapatkan, pengunjung dapat mencari taksi 24jam disekitar hotel ini, sehingga bagi pengunjung yang tidak membawa kendaraan, dapat dengan bebas bepergian.

Lokasi hotel ini juga dekat dengan Monumen Jogja Kembali. Salah satu landmark bersejarah Kota Yogyakarta. Layaknya hotel bintang empat lainnya, banyak fasilitas yang disediakan hotel ini. The Sahid Rich Jogja memiliki 180 kamar. Hotel ini memiliki konsep Meeting Incentive Convention Exhibition (MICE), grand ballroom yang ada di dalam hotel memiliki kapasitas 2500 orang, hal tersebut untuk mendukung kebutuhan para tamu yang kebanyakan memakai hotel ini untuk kegiatan bisnis. Selain itu, hotel ini memiliki fasilitas hotel yang sangat lengkap. Bangunan yang mempunyai satu akses menuju pusat perbelanjaan terbesar di Yogyakarta yaitu Jogja City Mall ini, menambah keistimewaan dari Hotel The Sahid Rich Jogja yang tentunya menjadi nilai tambah untuk kepuasan dan kenyamanan pengunjung hotel.

2. Kegiatan Usaha Hotel The Sahid Rich Jogja

Hotel The Sahid Rich Jogja merupakan perusahaan yang bergerak dibidang perhotelan yang mempunyai kelas bintang empat, apabila ditinjau dari segi lokasinya Hotel The Sahid Rich Jogja secara administratif terletak di Kabupaten Sleman dan tidak termasuk kedalam wilayah Kota Madya Yogyakarta, akan tetapi apabila ditinjau dari segi demografi,

Hotel The Sahid Rich Jogja termasuk terletak di pusat kota yang berarti hotel ini merupakan City Hotel. Hotel The Sahid Rich jogja menyediakan jasa yang paling utama dari sebuah perusahaan perhotelan yaitu jasa akomodasi, akomodasi merupakan bagian yang paling utama dari sebuah hotel yang menyediakan kamar untuk para tamu yang menginap dengan beberapa fasilitas penunjang seperti restoran, tempat parkir, ruang meeting, dan lain sebagainya. Menjaga keberlangsungan operasi perusahaan perhotelan, maka kepuasan tamu dan pengunjung dalam rangka menginap atau tujuan lainnya adalah bagian utama yang harus dipenuhi oleh perusahaan.

Pembahasan

1. Pelaksanaan Kegiatan *Training* di Hotel The Sahid Rich Jogja

Pelaksanaan kegiatan *training* di Hotel The Sahid Rich Jogja diawali dengan penerimaan calon peserta *training* di departemen *Human Resource*, dan tahapan selanjutnya adalah proses penyeleksian calon peserta *training* dengan metode wawancara yang membahas pengetahuan dari seorang calon peserta *training* untuk memenuhi kualifikasi hotel sesuai dengan bidang yang dipilih oleh calon peserta *training*. Setelah proses penyeleksian calon peserta *training*, peserta *training* yang lolos seleksi maka akan langsung ditempatkan di departemen yang sesuai dengan departemen yang dipilih oleh peserta *training* pada tahap sebelumnya.

Penelitian ini, peneliti membahas peserta *training* di seksi kamar yang berada di Departemen *Housekeeping*. Pada saat mengawali kegiatan *training*, peserta *training* akan melalui tahap orientasi, pada tahap ini peserta *training* dibekali informasi dan latar belakang dari perusahaan. Diantaranya adalah visi dan misi dari perusahaan, struktur organisasi, slogan perusahaan, area kerja karyawan di Departemen *Housekeeping* yang meliputi

seluruh bangunan hotel dan lain-lain. Tahap selanjutnya yang dilalui peserta *training room boy* adalah proses *training*, pada tahap ini peserta *training room boy* diberikan kemampuan dasar yang diperlukan dalam melakukan pekerjaannya berupa penggunaan peralatan yang digunakan untuk mengerjakan tugas pekerjaan *room boy* dan juga teori pengerjaan tugas pekerjaan yang sesuai dengan *standard operating procedure* (SOP), sehingga para peserta *training* siap melakukan pekerjaannya dengan baik. Tahap yang terakhir adalah *On the Job Training* yaitu menempatkan peserta *training room boy* pada area kerja yang sebenarnya untuk mempraktekkan ilmu dan teori yang sudah diberikan dengan pengawasan dan pendampingan yang dilakukan oleh karyawan senior untuk mencegah kesalahan yang dilakukan peserta *training*.

2. Peran Peserta *Training* di Hotel The Sahid Rich Jogja

Pelayanan kamar tamu hotel dilakukan oleh petugas hotel yang biasa disebut dengan *Room boy*, yang merupakan karyawan hotel yang berada di seksi kamar dan merupakan bagian dari Departemen *Housekeeping*. Pelayanan kamar tamu hotel atau bisa disebut dengan proses produksi di hotel Sahid Rich Jogja dibagi menjadi dua *Shift* kerja, yaitu pada *shift pagi* (*Morning*) yang dimulai dari pukul 08:00 dengan diawali dengan kegiatan *briefing* lima belas menit sebelumnya, hingga selesai pada pukul 16:00. Jam kerja berikutnya yaitu *shift sore* (*Evening*) yang dimulai dari pukul 15:00 dengan diawali dengan *briefing* lima belas menit sebelumnya, hingga selesai *Shift* kerja pada pukul 23:00.

Kedua *shift* kerja tersebut mempunyai perbedaan tugas yang dibebankan kepada *room boy*. Pada *shift* pagi, terdapat lebih banyak tugas yang harus diselesaikan sehingga membutuhkan alokasi sumber daya yang lebih banyak,

karena inti dari proses produksi dalam seksi ini dikerjakan pada *shift* pagi. Pada *shift* sore tugas yang dibebankan kepada *room boy* relatif lebih ringan, dikarenakan sebagian besar proses produksi atau pelayanan kepada tamu sudah dikerjakan oleh *room boy* pada *shift* pagi sehingga *room boy* pada *shift* sore bersifat melengkapi kekurangan pada *shift* sebelumnya dan pelayanan selanjutnya.

Peserta *training room boy* sebagai peserta pelatihan, tentunya mengikuti pelaksanaan kegiatan *training* dengan baik dan sesuai dengan peraturan kedisiplinan karyawan, peserta *training* mempunyai tugas dan tanggung jawab menerima ilmu yang diberikan oleh pendampingnya yaitu karyawan hotel *room boy* yang selanjutnya untuk dipraktekkan secara langsung di area kerja, dan membantu melakukantugas pekerjaan karyawan hotel *room boy*.

3. Pencapaian Kerja Peserta *training Room boy*

Peserta *training room boy* di Hotel The Sahid Rich Jogja mempraktekkan ilmu dan teori yang sudah diberikan di area kerja yang sesungguhnya dengan didampingi oleh karyawan *room boy*. Pada saat karyawan *Room boy* mendampingi peserta *training*, maka pengerjaan tugas pekerjaan yang diberikan akan dikerjakan secara bersama-sama, sehingga pekerjaan lebih cepat diselesaikan.

Peserta *training room boy* mengerjakan tugas pekerjaan *room boy* dengan sungguh-sungguh dan penuh rasa tanggung jawab, namun ada kalanya peserta *training room boy* mengerjakan tugas pekerjaan seorang *room boy* tanpa didampingi oleh karyawan *room boy*, hal ini dapat terjadi apabila peserta *training* meminta untuk mengerjakan tugas pekerjaan *room boy* secara mandiri. Apabila peserta *training* mengerjakan tugas pekerjaan *room boy* secara mandiri, maka jumlah tugas pekerjaan yang diberikan akan lebih sedikit dari pada karyawan *Room boy*. Pencapai kerja *Room*

boy dapat dinilai dari segi kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan.

KESIMPULAN

Hasil penjabaran dan pembahasan yang ada pada bab sebelumnya mengenai peran peserta *training* dalam membantu pencapaian kerja *room boy* di hotel The Sahid Rich Jogja, maka dapat peneliti simpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan kegiatan *training* yang diikuti peserta *trainingRoom boy* di Hotel The Sahid Rich Jogja dilakukan dengan tahapan yang telah ditetapkan dan dilakukan dengan baik, tetapi memang ada kalanya kegiatan *training* masih dilakukan meskipun *shift* kerja sudah berakhir karena pekerjaan yang dilakukan peserta *training* belum selesai.
2. Peran peserta *training Room boy* di Hotel The Sahid Rich Jogja sebagai peserta pelatihan, mengikuti pelaksanaan kegiatan *training* dengan baik dan sesuai dengan peraturan kedisiplinan karyawan. Peserta *training* mempunyai tugas dan tanggung jawab menerima ilmu yang diberikan oleh pendampingnya untuk dipraktekkan secara langsung di area kerja yang sesungguhnya, dan membantu melakukan tugas dan tanggung jawab karyawan hotel. Selain itu peserta *training* secara otomatis juga sebagai tenaga bantu dalam pencapaian kerja karyawan di hotel.
3. Pencapaian kerja peserta *training* dan karyawan *Room boy* di Hotel The Sahid Rich Jogja dari segi kualitas hasil pekerjaan, maka telah terpenuhi sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan yaitu dinilai dari segi kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan.

SARAN

Adapun saran dari peneliti yang dapat dipertimbangkan adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan kegiatan *training* seharusnya dilakukan secara disiplin baik oleh

- penyelenggara kegiatan training maupun peserta training, sesuai pada kesepakatan yang telah dilakukan antara penyelenggara kegiatan training dan peserta training.
2. Dalam rangka memenuhi pencapaian kerja yang telah ditetapkan batasannya, maka perusahaan perhotelan seharusnya memenuhi batasan pencapaian kerja dengan mempertimbangkan kesesuaian antara kemampuan kerja karyawan dengan standar batasan yang telah dikerjakan.
 3. Peserta training seharusnya mengikuti pelaksanaan kegiatan training dengan mengikuti tata tertib yang telah ditetapkan oleh penyelenggara kegiatan training.
 4. Bagi penyalur peserta training, sekolah atau perguruan tinggi seharusnya mempertimbangkan calon peserta training yang akan disalurkan untuk mengikuti kegiatan training dengan melihat kemampuan, potensi, dan sikap atau kepribadian calon peserta training yang akan mengikuti kegiatan pelatihan, sehingga tidak menimbulkan permasalahan bagi semua pihak di kemudian hari.
- Mangkunegara, A, A, Anwar, Prabu. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Marwansyah. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi 2*. Bandung: Alfabeta.
- Rumekso. 2009. *Housekeeping Hotel Floor Section*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Soekanto, Soerjono. 2009. *Peranan Sosiologi Suatu Pengantar Edisi Baru*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Wiludjeng, Sri. 2007. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yamin, Sofyan. 2015. *Mengenal Manajemen Perhotelan* Diambil dari: http://www.kompasiana.com/sofyan.ym/mengenal-manajemen_perhotelan_5554681a73977315149054fb . (30 Juni 2017).

DAFTAR PUSTAKAN

- Buwik, Agung. 2014. *Pengertian Housekeeping dan Ruanglingkupnya*. Diambil dari: <http://www.sandywarman.com/2014/10/pengertian-housekeeping-dan-ruang.html>. (30 Juni 2017).
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. Yogyakarta: Media Presindo.
- Kho, Budi. 2016. *Pengertian Training (Pelatihan) dan Tahap-tahapnya*. Diambil dari: <http://ilmumanajemenindustri.com/pengertian-training-pelatihan-tahap-pelatihan/>. (28 Juni 2017).
- Kho, Budi. 2016. *Tujuan dan Manfaat Pelatihan Kerja (Training Objective)*. Diambil dari: <http://ilmumanajemenindustri.com/tujuan-manfaat-pelatihan-kerja-training-objective/>. (28 Juni 2017).