UPAYA MENINGKATKAN PROFESIONALISME KARYAWAN PADA HOTEL GRAN NIKITA PRABUMULIH

Wendy Liana
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Aprin
Email: wendy_liana80@yahoo.com

Abstract

Hotel is a company or business entity that provides stay services for people who travel. Managed by the owner or owner with bed service along with food and beverage facilities and other complete facilities. To be able to use the services provided by the hotel owner, one must pay a predetermined rate or price. One of the mainstays of Prabumulih City tourism is the hotel business. Hotel Gran Nikita is one of the many hotels in Prabumulih that also contributes to the world of tourism and Prabumulih's regional income, when at the Hotel Gran Nikita Prabumulih, the author observed that the inflow and outflow of consumers and customers of Hotel Gran Nikita was quite adequate. However, the authors found that there were complaints from consumers regarding several problems, one of which was customer complaints about the AC (Air conditioner) being not cold enough and the bath-up leaking, this situation could be caused by the lack of professionalism of the employees who handled it.

Keywords: Employee Professionalism

Abstrak

Hotel adalah perusahaan atau badan usaha yang menyediakan layanan menginap untuk orang-orang yang melakukan perjalanan. Dikelola oleh pemilik atau ownernya dengan layanan tempat tidur beserta fasilitasnya makanan dan minuman serta fasilitas lengkap lainnya. Untuk dapat menggunakan layanan yang disediakan oleh pemilik hotel seseorang harus membayar dengan tarif atau harga yang sudah ditentukan. Salah satu wisata andalan Kota Prabumulih adalah bisnis perhotelan. Hotel Gran Nikita adalah salah satu hotel dari sekian banyaknya hotel di Prabumulih yang juga ikut andil dalam dunia pariwisata dan pendapatan daerah Prabumulih, pada saat di Hotel Gran Nikita Prabumulih, penulis mengamati di hotel tersebut arus keluar masuknya konsumen dan pelanggan Hotel Gran Nikita cukup memadai. Namun penulis menemukan adanya keluhan dari konsumen mengenai beberapa masalah salah satunya keluhan pelangan mengenai AC (Air conditioner) yang kurang dingin dan bath-up yang bocor, situasi ini bisa disebabkan oleh kurang profesionalnya karyawan yang menangani hal tersebut.

Kata Kunci : Profesionalisme Karyawan

1. PENDAHULUAN

Secara umum sudah diketahui bahwa hubungan industri perhotelan menjadi salah satu faktor utama yang mendukung pembangunan. Banyak sekali kontribusi industri perhotelan yang terjadi bagi perkembangan pariwisata. Suatu daerah tujuan wisatawan tentunya akan dikunjungi oleh wisatawan, dan mereka tentu saja membutuhkan tempat menginap. Disinilah peran Hotel Gran Nikita Prabumulih sebagai tolak ukur untuk mengetahui seberapa banyak wisatawan yang berkunjung di daerah tersebut.

Hotel adalah perusahaan atau badan usaha yang menyediakan layanan menginap untuk orang-orang yang melakukan perjalanan. Dikelola oleh pemiliknya dengan layanan tempat tidur beserta fasilitasnya makanan dan minuman serta fasilitas lengkap lainnya. Untuk dapat menggunakan layanan yang disediakan oleh pemilik hotel seseorang harus membayar dengan tarif atau harga yang sudah ditentukan.

Kita ketahui wisatawan adalah orang yang mengadakan perjalanan dari tempat kediamanya tanpa menetap di tempat yang yang didatanginya. Organisasi wisata dunia menyebut wisatawan sebagai pelancong yang melakukan perjalanan pendek ke sebuah daerah atau negara asing dan menginap minimal 24 jam atau maksimal 6 (enam) bulan di tempat tersebut, wisatawan adalah konsumen atau pengguna produk dan layanan, perubahan-perubahan yang terjadi dalam kehidupan mereka berdampak langsung pada kebutuhan wisata. Tujuan wisatawan datang berkunjung pada suatu tempat bukanlah untuk tidur di hotel semata-mata. Menginapnya wisatawan di Hotel Gran Nikita Prabumulih dan akomodasi lainnya selalu dikaitkan dengan keperluan lain dengan motivasi yang beraneka ragam. Menurut Kodhyat dalam Kumiansah (2014:28) pariwisata adalah perjalanan dari satu tempat ketempat lain bersifat sementara, dilakukan perorangan atau kelompok, sebagai usaha mencari keseimangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan dalam dimensi sosial budaya, alam dan ilmu. Dengan perkataan lain, sektor perhotelan saat ini bukan suatu hal yang mutlak harus ada, tanpa hotel orang orang juga dapat menikmati banyak obyek dan atraksi wisata, tetapi akomodasi perhotelan tidak dapat dipisahkan dengan pariwisata. Tanpa kegiatan kepariwisataan dapat dikatakan akomodasi perhotelan akan lumpuh. Sebaliknya pariwisata tanpa hotel merupakan suatu hal yang tidak mungkin. Hotel termasuk sarana pokok kepariwisataan *(main tourism superstructures').*

Ini berarti hidup dan kehidupannya banyak tergantung pada banyak atau sedikitnya wisatawan 2 (dua) yang datang. Dapat diumpamakan industri pariwisata itu sebagai suatu bangunan, maka sektor perhotelan saat ini merupakan tiangnya. Tujuan wisatawan datang berkunjung pada suatu tempat bukanlah untuk tidur di hotel semata - mata.

Kota Administrasi Prabumulih merupakan salah satu tujuan wisata di daerah Sumatera Selatan. Salah satu wisata andalan kota Prabumulih adalah bisnis perhotelan. Hotel Gran Nikita adalah salah satu hotel dari sekian banyaknya hotel di Prabumulih yang juga ikut andil dalam dunia pariwisata dan pendapatan daerah Prabumulih, pada saat di Hotel Gran Nikita Prabumulih, penulis mengamati di hotel tersebut arus keluar masuknya konsumen dan pelanggan Hotel Gran Nikita cukup memadai. Namun penulis menemukan adanya keluhan dari konsumen mengenai beberapa masalah salah satunya keluhan pelangan mengenai *AC (Air conditioner)* yang kurang dingin dan *bath-up* yang bocor, situasi ini bisa disebabkan oleh kurang profesionalnya karyawan yang menangani hal tersebut.

Dari uraian di atas dapat diketahui pentingnya suatu meningkatkan dalam profesionalisme karyawan untuk organisasi atau instansi. Dari uraian diatas maka penulis mengambil kesimpulan untuk

memilih judul "Upaya Meningkatkan Profesionalisme Karyawan Pada Hotel Gran Nikita Prabumulih".

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1. Jenis Penelitian

Dalam penyusunan penelitian ini diperlukan data pendukung yaitu:

2.2 Definisi Konsep

Menurut Sugiyono (2013) bahwa konsep adalah istilah atau definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial sehingga dengan konsep maka peneliti akan bisa memahami unsur-unsur yang ada dalam penelitian baik variabel, indikator, parameter maupun skala pengukuran yang dikehendaki dalam penelitian untuk dapat memahami batas yang lebih jelas maka dapat menyederhanakan pemikiran atas masalah yang sedang penulis teliti, maka peneliti mengemukakan konsep-konsep antara lain:

1. Menurut Siagian (2019), efektivitas pada dasarnya menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan di antara keduanya. Efektivitas menekankan pada hasil yang dicapainya, sedangkan efisien lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan dengan membandingkan antara *input* dan *output*nya.
2. Menurut Sondang dalam Othenk (2008:4), efektivitas adalah pemenfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya.

2.3. *Key Informan*

Sangkayo (2012) mengatakan bahwa penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitian yang dilakukan dengan subjek penelitian yang telah tercermin dalam fokus penelitian ditentukan secara sengaja. Subjek penelitian inilah yang akan menjadi informasi yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti menentukan informasi dengan menggunakan teknik *pursosive sampling* yaitu pengambilan sampel sumber data secara sengaja dan dengan pertimbangan tertentu pertimbangan itu misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita hadapi atau mungkin dia sebagai pengusaha sehingga akan memudahkan penelitian menjelajah objek situasi sosial yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, maka yang menjadi informasi adalah pihak manajemen hotel Gran Nikita Prabumulih.

2.4 Jenis Data dan Sumber Daya

2.4.1 Data Primer

Merupakan data yang berasal dari jawaban atas kuesioner atau wawancara langsung pada pihak Hotel Gran Nikita Prabumulih.

2.4.2 Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh dengan cara pengutip dari sumber-sumber lain seperti buku-buku peraturan tertulis,undang-undang serta laporan-laporan yang berkaitan dengan penelitian ini.

2.4.3 Unit Analisis

Unit penelitian ini adalah unit analisis atau unit diteliti. Menurut Djarwanto PS dan Pangestu Subagyo (1993) bahwa unit analisis adalah satuan-satuan atau individu yang hendak diduga. Dalam penelitian ini unit analisis adalah organisasi, Hotel Gran Nikita Prabumulih.

2.6 Teknik Pengumpulan Data

a. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel berupa

catatan, transkrip, buku, surat kabar majalah, prasasti, notulen, rapat, legenda, agenda, dan sebagainya dalam penelitian yang dilakukan dengan menyeleksi terhadap dokumen terkait.

b. Wawancara

Wawancara merupakan cara untuk memperoleh informasi dengan bertanya secara langsung dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara langsung dan mendalam serta terbuka kepada *informan* atau pihak yang berhubungan dengan penelitian.

c. Observasi

Menurut Sugiyono (2013) bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan proses melihat.

2.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kualitatif yaitu dengan menggambarkan keadaan subjek dan objek seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain berdasarkan fakta yang ada.

Pendekatan kualitatif diperoleh dari data-data yang dikumpulkan melalui wawancara observasi dan studi kepustakaan, diolah dan dianalisis dengan tepat kemudian diinterprestasikan. Dalam penelitian jenis deskriptif ini, peneliti menerjemahkan dan mengurangi data secara kualitatif sehingga diperoleh gambaran mengenai situasi-situasi atau peristiwa-peristiwa terjadi, dan juga adanya dukungan data angka yang akan menambah keabsahan data yang ada.

3. PEMBAHASAN

3.1 Apa Yang Mempengaruhi Profesionalisme Karyawan Hotel Gran Nikita Prabumulih

A. Dilihat dari Karakteristik Professional Hotel Gran Nikita Prabumulih sebagai berikut:

1. **Tepat waktu**
   Karena, tepat waktu merupakan bentuk ke disiplinan yang apabila tidak diterapkan akan mengurangi kinerja karyawan yang dapat mengambil operasional Hotel Gran Nikita Prabumulih.

2. **Jujur**
   Karena, jujur adalah poin utama yang harus diterapkan di Hotel Gran Nikita Prabumulih. Dengan jujur, karyawan lebih menyadari rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan dan meningkatkan citra baik bagi Hotel Gran Nikita Prabumulih.

3. **Bertanggung jawab**
   Setiap karyawan memiliki kesadaran atau tanggung jawab pada pekeijaannya masing-masing dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) dari Hotel Gran Nikita Prabumulih.

4. **Menghargai orang lain**
   Dengan diterapkannya Standar Oprasional Prosedur dari Hotel Gran Nikita Prabumulih, karyawan karyawan bisa mengetahui *job desc* masing- masing dan bisa saling menghargai dengan tetap profesional pada setiap departemen yang ada.

5. **Fokus**
   Dalam bekerja harus fokus dan detail pada pekerjaanya untuk meminimalisir kesalahan dan memaksimalkan pelayanan pada tamu Hotel Gran Nikita Prabumulih.

B. Dilihat dari Etika Profesional Karyawan Hotel Gran Nikita Prabumulih

1. UpayaMeningkatkan Profesionalisme Karyawan Hotel Gran Nikita Prabumulih

Pelatihan dan pengembangan karyawan tidak hanya bertujuan meningkatkan produktivitas karyawan dan efisiensi. Persaingan bisnis menuntut lebih dari itu. Menambah keterampilan karyawan dan mengasah keahlian yang telah mereka miliki menjadi langkah penting yang harus diambil perusahaan agar bisa bertahan dalam kompetisi. Adapun upaya meningkatkan profesionalisme karyawan hotel Gran Nikita Prabumulih adalah:

1. **Meningkatkan Produktivitas**
Dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur di Hotel Gran Nikita Prabumulih pada departemen masing-masing, mulai dari handuk *over* pada saat pergantian *shift* kemudian *preparing chaching*, *double cheacing* pekerjaan yang telah dikerjakan sudah baik tanpa adanya yang kurang. Jika ada masalah di lapangan dicatat dan di*share* dengan semua karyawan agar bisa segera di *follow up*

2. **Memperbaiki Kualitas**
Setiap hari karyawan dituntut untuk bisa mengevaluasi diri sehingga kualitas dalam bekerja semakin hari semakin baik dan bisa mencapai tingkat kepuasan tamu dalam pelayanan Hotel Gran Nikita Prabumulih.

3. **Meningkatkan Potensi Karyawan**
Mempertahankan karyawan yang telah berkompeten pada bidangnya adalah hal yang penting untuk mempertahankan citra baik hotel, selain itu dengan adanya karyawan yang kompeten ini bisa menjadi contoh dan berbagi ilmu dengan karyawan yang lain sehingga dapat meningkatkan pelayanan dan tercapainya kepuasan tamu Hotel Gran Nikita Prabumulih.

4. **Komunikasi**
Karena, setiap departemen itu saling berhubungan dan komunikasi itu penting untuk menjaga oprasional hotel dapat bejalan baik dan lancer dengan suatu aktivitas penyampaian informasi, baik itu pesan, ide, dan gagasan, dari satu pihak ke pihak lainnya yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

5. **Keterampilan**
Keterampilan merupakan kemampuan dasar yang melekat dalam diri manusia, yang kemudian dilatih, diasah, serta dikembangkan secara terus menerus dan berkelanjutan guna menjadikan kemampuan seseorang menjadi potensial, sehingga kemudian seseorang tersebut menjadi ahli serta profesional di bidang tertentu. Keterampilan bisa mengalami perkembangan, atau peningkatan dengan proses belajar atau didasari dengan beragam ilmu. Jika awalnya merasa tidak ada keterampilan, tetapi terus dilatih, diasah, serta dikembangkan kemudian seiring berjalannya waktu akan memunculkan keterampilan yang berkembang melalui proses belajar.

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengamatan penulis dan pembahasan yang diuraikan maka penulis kemukakan masalah-masalah, yaitu:

1. Seorang karyawan harus dapat menjalankan tugasnya dengan baik untuk mencapai suatu tujuan
2. Profesionalisme kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai
3. Iklim komunikasi organisasi berpengaruh signifikan terhadap kineja pegawai.

5. SARAN

Setelah penulis membahas dan menyimpulkan maka penulis dapat memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Memberikan pelatihan terhadap

karyawan
2. Melakukan *service AC (Air Conditioner)*
3. Memberikan pengetahuan terhadap mahasiswa yang melakukan praktek kerja lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

Agung, Kumiawan. 2015. *Transformasi Pelayanan Publik.* Yogyakarta. Penerbit Pembaharuan.

Budi Rajab, dkk. 2016. *Profesionalisme Dalam Pelatihan Peradaban*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Djarwanto, Pangestu Subagyo. 1993. *Statistik Induktif*-Edisi 4, Jakarta, Yogyakarta: BPFE.

David H Meister. 2015. Profesionalisme Sejati, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.

Hamalik, Oemar. 2014. *Manajemen Pendidikan dan Pelatihan.* Bandung: Y.P Pemindo.

Harefa, Andrias. 2016. Membangkitkan Etos Profesionalisme. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Hasibuan, M. 2015. *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas.* Jakarta: Bumi Aksara.

Imawan. 2015. *Membedah Politik Orde Baru.* Bandung: Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ikawati, Z. 2020. *Mengenal Reseptor ACE2, "Pintu Masuk"Virus covid-19.* https://doi.Org/https://www.prosci-inc.com/ace2-antibodies

Kaswan. 2016. *Pelatihan dan Pengembangan Untuk Meningkatkan Kinerja SDM* (3rd ed.). Bandung: Alfabeta.

Khodyat, H. 2014. *Definisi Pariwisata Menurut Beberapa Ahli*. Jakarta. Grasindo.

Othenk. 2008. *Pengertian Efektivitas dan Landasan Teori Efektivitas. Online.*

Poerwopoespito, FX. Oerip dan Tatag Utomo. 2013. *Mengatasi Krisis Manusia di perusahaan.* Jakarta: Grasindo.

Sangkayo, Hendro, 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung.* PT Remaja Rosdakarya

Setiono, Agus, dkk. 2014. *Memahami Good Governance Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia.*Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.

Sondang. P. Siagian, 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara*.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta. Bandung

Wibowo. 2017. *Manajemen Kerja.* Depok: PT Rajagrafindo Persada.