



ANALISA KEBUTUHAN PELATIHAN PADA OPERASIONAL PENYEDIA LAYANAN MAKANAN (TATA HIDANG) DI HOTEL PRIMA CIREBON

**Joseph Aldo Irawan¹, Riyanto Wibowo², Peri Puarag³, Iva Yulia Mustafa⁴, Ratna
Puspita Dewi⁵**

¹²³⁴⁵Politeknik Pariwisata Prima Internasional
Email: josephaldo99@gmail.com¹

Abstrak

Pelatihan di hotel merupakan sebuah upaya menunjang kualitas dari sumber daya manusia. Pelatihan memerlukan analisa yang tepat agar memiliki dampak yang baik bagi sebuah hotel. Penelitian akan analisa kebutuhan pelatihan harus dilakukan agar jenis pelatihan yang diberikan dapat tepat guna. Melalui penelitian kuantitatif, peneliti memaparkan sebuah 11 indikator capaian kepada 20 responden di departemen tata hidang dengan dibantu penarikan kuesioner. Setelah itu, penulis memaparkan hasil dalam bentuk hitungan skala Likert dan dibantu dengan metode garis kontinum sebagai pemaparnya. Hasil menyeluruh didapati hanya terdapat 4 indikator yang dinilai masih “ragu” dikarenakan berbagai faktor internal hotel. 7 indikator lainnya berhasil mendapatkan nilai positif berupa “setuju”. Nilai positif ini merupakan hasil kerja keras dan kerja sama yang terjalin baik antara *manager* tata hidang dengan *manager* sumber daya manusia. Hal tersebut tidak menutup kemungkinan bagi Hotel Prima Cirebon untuk dapat terus mengembangkan hotelnya kearah yang lebih baik di kemudian hari.

Kata Kunci: analisa kebutuhan pelatihan, hotel, tata hidang

Abstract

Training in hotels is an effort to support the quality of human resources. Training requires proper analysis in order to have a good impact on a hotel. The research will analyze training needs that have to be done so, for kind of training that given will be right option. Through quantitative research, researchers presented 11 achievement indicators to 20 respondents in the FnB Service department help by using questionnaire. After that, the author explained the results in the form of Likert scale calculations and assisted by the continuum line method as a presentation. The overall results found that there were only 4 indicators that were considered still "doubtful" due to various internal hotel factors. The other 7 indicators managed to get a positive value in the form of "agree". This positive value is the result of hard work and good cooperation between FnB Service managers and human resource managers. This does not rule out the possibility for the Prima Cirebon hotel to be able to continue to develop its hotel in a better direction in the future.

Keyword: FnB services, hotel, training needs analysis



PENDAHULUAN

Kebutuhan pelatihan dalam sebuah industri pelayanan merupakan hal yang sangat penting. Pelatihan merupakan proses memperoleh keterampilan, pengetahuan hingga pemahaman akan topik baru melalui media pembelajaran (Ithriyah et al., 2024). Pelatihan berguna untuk memperoleh kualitas sumber daya manusia yang baik dan berbanding positif dalam pengembangan karir karyawan (Abriyoso et al., 2024). Pada dunia perhotelan, analisa pada kebutuhan pelatihan merupakan upaya yang dilakukan guna menjaga kualitas sumber daya manusia. Proses analisa dapat dilakukan oleh pihak kepegawaian diikuti dengan masukan dari atasan departemen. Dalam proses perencanaan suatu analisa kebutuhan pelatihan, memerlukan waktu yang cukup lama demi mencapai hasil yang maksimal. Melalui pelatihan yang tepat dan jenjang karir yang baik nantinya dapat mempengaruhi tingkat kesejahteraan dari karyawan (Lie, 2022) dan dapat meningkatkan efektivitas serta efisiensi organisasi (Hambali & Dinitri, 2024). Pihak Hotel berupaya menyediakan layanan yang terbaik, namun tetap harus memperhatikan kualitas layanan dari para karyawannya (Listiaty & Marini, 2021). Permasalahan kualitas sumber daya manusia sering kali dijadikan sebuah alasan bagi para pelanggan yang dapat berdampak pada berbagai macam penilaian terhadap hotel. Didasari pada permasalahan tersebut, diteliti mengenai analisa kebutuhan pelatihan pada Hotel Prima Cirebon.

KAJIAN PUSTAKA

a. Analisa Kebutuhan Pelatihan/ *Training Needs Analysis (TNA)*

Pada setiap organisasi, pelatihan merupakan sebuah upaya yang dilakukan guna menjaga dan meningkatkan kualitas layanan. Pelatihan diperuntukkan untuk mengajari para karyawan tentang keahlian baru maupun memberi arahan melakukan sesuatu dengan lebih baik (Denby, 2010). TNA berfungsi juga untuk memberikan gambaran standar kerja dan pelatihan bagi memenuhi kebutuhan karyawan (Faujiah & Fadli, 2023). Hal-hal yang diperlukan dalam memantau TNA terdiri dari faktor organisasi, pekerjaan dan tugas hingga analisis pegawai.

Faktor-faktor pada TNA memiliki beberapa indikator yang dijadikan sebagai tolok ukur dalam penelitian. Pada indikator, diikuti dengan wujud *statement* sehingga menjadikan seluruh indikator berupa fakta yang langsung menghasilkan sebuah respon daripada para responden.

Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Indikator TNA

Variabel	Dimensi	Indikator
Analisa Kebutuhan Pelatihan	Organisasi	Strategi Perusahaan
		Sumber Daya Pelatihan
		<i>Management's Support</i>
	Pekerjaan dan Tugas	<i>the equipment and environment of the job</i>
		<i>time constraints</i>
		<i>safety considerations</i>
		<i>performance standards</i>
	Analisis Pegawai	Kompetensi Individu
		Kebutuhan individu dari pelatihan
		Kebutuhan kelompok dari pelatihan
	Pengembangan dan Penyusunan Program Pelatihan	

Sumber: Natasha et al., 2021; Ruliana dan Dwiantari, 2015

Kebutuhan pelatihan dapat diadaptasi pada seluruh perusahaan kecil hingga perusahaan besar. Dengan melakukan sebuah analisis kebutuhan pelatihan, sebuah perusahaan dapat memaksimalkan dampak sumber daya manusia terhadap kinerja dan capaian bagi perusahaan.

b. Hotel

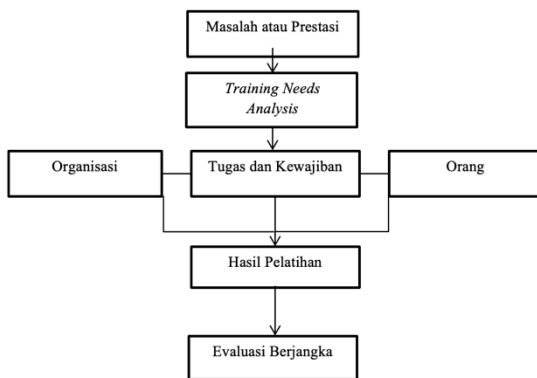
Salah satu bangunan yang sering digunakan sebagai tempat bersinggah sementara atau akomodasi adalah hotel.

Menurut (Sujatno, 2008) hotel merupakan bentuk akomodasi yang dikelola secara komersil, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan berikut makan dan minum. Hotel terbagi dalam berbagai jenis berdasarkan fasilitas, fungsi, lokasi dan tujuan bisnis. Selain itu, masih banyak klasifikasi hotel lainnya baik secara kelas internasional maupun secara lokal. Sudut pandang industri, perhotelan merupakan tempat yang memadukan antara produk dan layanan (Mamesah, 2020).

Hotel dapat juga dijadikan sebagai akomodasi menetap dalam jangka waktu panjang karena alasan kemudahan pelayanan. Pada hotel *international chain*, terdapat kluster berupa perbedaan kelas berbintang yang dijadikan sebagai wujud dari kelas hotel pembeda baik dari layanan, harga, fasilitas, dan lain sebagainya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif, dimana pengujian menggunakan media kuesioner pada departemen tata hidang Hotel Prima Cirebon sebanyak 20 responden. Kriteria reponden merupakan pegawai dari departemen tata hidang, bekerja di Hotel Prima Cirebon, pegawai kelas staf hingga *manager*. Penelitian ini memaparkan kerangka pikir sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian
Sumber: Penulis, 2020

Kuesioner disebarikan kepada para responden berisikan 11 indikator yang dinilai secara mandiri. Pemberian kuesioner dilakukan secara *online* melalui *gform*.

Dengan bantuan dari penghitungan rumus Slovin dan skala Likert, penulis percaya akan mempermudah cara melihat hasil dengan lebih baik lagi. Pemaparan penghitungan *range* dilakukan dengan rumus:

$$R = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Kelas Interval}}$$

Setelah itu, penulis juga memaparkan melalui bantuan garis kontinum sebagai pemapar hasil ujinya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menyebarkan sejumlah kuesioner pada 20 responden yang merupakan karyawan di Hotel Prima Cirebon khususnya di bagian departemen tata hidang. Melalui penyebaran kuesioner, para responden mengisi melalui bantuan media *platform gform* yang dibantu penyebarannya oleh pihak *manager* restoran dan *manager* sumber daya manusia.

Pada pemaparan kuesioner, didapati hasil sebagai berikut:

1. Pada dimensi organisasi, terdiri dari 3 indikator dan didapati adanya penilaian serta dijabarkan pada setiap indikatornya.

Tabel 2. Dimensi Organisasi

No.	Pernyataan	Hasil Pengolahan											
		STS		TS		RR		S		SS		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	Strategi Perusahaan sudah baik	1	5	0	0	5	25	7	35	7	35	20	100
2	Sumber daya pelatihan (trainer untuk training)	0	0	3	15	6	30	7	35	4	20	20	100
3	Pihak hotel mendukung baik (pelaksanaan training)	3	15	4	20	1	5	5	25	7	35	20	100

Sumber: Olah Data Penulis, 2020

Pada setiap indikator dimensi organisasi memiliki hasil pemaparan yang berbeda sesuai dengan hasil hitung terkait dari kuesioner.



Gambar 2. Penilaian Indikator Organisasi
1

Sumber: Olah Data Penulis, 2020

Pada gambar 2, penilaian pada indikator mengenai strategi perusahaan, mendapatkan nilai *score* 79 yang menandakan adanya dampak positif bagi para karyawan melalui adanya analisa terkait Hotel Prima. Berikutnya pada gambar 3, indikator pelatihan memiliki hal serupa yang tidak jauh berbeda.



Gambar 3. Penilaian Indikator Organisasi
2

Sumber: Olah Data Penulis, 2020

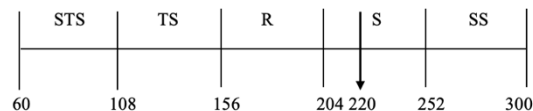
Indikator 3 pada gambar 4 memiliki hasil yang masih terbilang baik namun berada pada batas bawah antara “ragu” dan “setuju”. Penilaian tersebut dapat dipengaruhi beberapa faktor baik secara finansial perusahaan maupun ketersediaannya sumber daya manusia ahli yang mampu memenuhi kebutuhan dari pelatihan terakut pengembangan sumber daya.



Gambar 4. Penilaian Indikator Organisasi
3

Sumber: Olah Data Penulis, 2020

Setelah meneliti dan ditinjau secara menyeluruh penghitungan pada indikator-indikator organisasi didapati hasil yang memuaskan. Hasil tersebut menandakan adanya pengaruh positif yang diberikan dari pihak Hotel Prima Cirebon bagi para karyawan mengenai analisis kebutuhan pelatihan khususnya pada departemen FnB.



Gambar 5. Penilaian Indikator Organisasi
Overall

Sumber: Olah Data Penulis, 2020

Faktor organisasi yang terdapat pada Hotel Prima Cirebon didapati memiliki pengurusan dan model organisasi yang baik sehingga para karyawan merasa puas akan upaya-upaya pada pelaksanaan penarikan kuesioner.

2. Dimensi pekerjaan dan tugas berdasarkan teori diatas memiliki sebanyak 5 elemen indikator pertanyaan yang mewakili penilaian. Pada indikator pekerjaan dan tugas terdiri dari dimensi pembahasan yang terbilang memiliki kompleksitas tinggi. Kompleksitas ini dipengaruhi adanya pembahasan-pembahasan yang dilakukan baik dari kesadaran individu hingga permasalahan media penunjang. Hal ini dinilai memiliki peran penting dalam proses pelaksanaan kegiatan tugas dan pekerjaan yang dilakukan

oleh setiap sumber daya di departemen tata hidang agar menghasilkan kualitas sumber daya memenuhi harapan dari organisasi maupun *management*.

Tabel 3. Dimensi Pekerjaan dan Tugas

No	Pernyataan	Hasil Pengolahan											
		STS		TS		RR		S		SS		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	Sarana dan prasarana hotel memadahi	3	15	6	30	1	5	6	30	4	20	20	100
2	Kendala waktu (Pelaksanaan training)	5	25	3	15	4	20	5	25	3	15	20	100
3	Kesadaran akan keselamatan sudah baik	1	5	1	5	4	20	9	45	5	25	20	100
4	Performance Standart individu masih kurang	4	20	3	15	4	20	6	30	3	15	20	100
5	Kompetensi individu kurang sesuai	1	5	4	20	6	30	6	30	3	15	20	100

Sumber: Olah Data Penulis, 2020

Pada tabel 3, berdasarkan hasil kuesioner didapati secara rata-rata memiliki penilaian pada poin “ragu-ragu” berdasarkan jumlah penghitungan jumlah suara. Namun, jika diteliti pada setiap bagiannya akan diketahui seperti pada gambar 6 sampai gambar 10 yang merupakan paparan hasil penghitungan rumus.

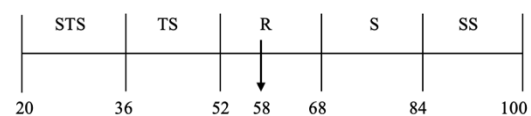
Gambar 6 pada indikator sarana dan prasarana dinilai masih belum dapat memenuhi ekspektasi dari para karyawan sehingga mayoritas memilih bagian ragu.



Gambar 6. Penilaian Indikator Pekerjaan dan Tugas 1

Sumber: Olah Data Penulis, 2020

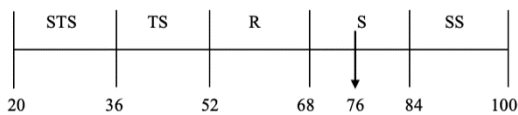
Masih serupa dengan gambar 6, gambar 7 pada indikator waktu mendapatkan capaian “ragu”. Permasalahan kendala waktu sangat dirasakan oleh para karyawan yang berkerja. Capaian ini dipengaruhi oleh faktor efisiensi yang menyebabkan terjadinya adanya pemaksimalan waktu dalam pelatihan maupun bekerja. Faktor ini dikarenakan 2 hal yaitu ramainya restoran hotel pada saat hari pelaksanaan pelatihan dan adanya keterbasan waktu (frekuensi pelatihan) dari narasumber.



Gambar 7. Penilaian Indikator Pekerjaan dan Tugas 2

Sumber: Olah Data Penulis, 2020

Pada gambar 8, para karyawan tata hidang di Hotel Prima Cirebon menunjukkan respon positif mengenai tingkat kesadaran akan keselamatan dalam proses bekerja. Nilai 76 dinilai sudah masuk kedalam kriteria baik dan merupakan catatan baik bagi *management*.



Gambar 8. Penilaian Indikator Pekerjaan dan Tugas 3

Sumber: Olah Data Penulis, 2020

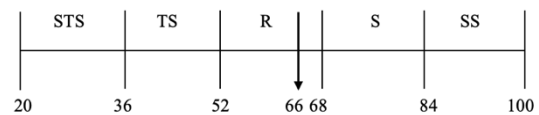
Pada penilaian kinerja individu, memperoleh nilai “ragu” yang dipaparkan pada gambar 9. Penilaian ini bersifat mengukur pada diri sendiri dan sebagian karyawan merasa bahwa dirinya biasa saja. Faktor peluang yang menyebabkan hal tersebut adalah menghindari adanya selisih paham berkelanjutan sehingga berdampak pada pekerjaan. Namun, disini lain dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan penilaian pribadi seperti demikian menunjukkan bahwa setiap karyawan memiliki sifat rendah hati dan mengutamakan kebersamaan dalam kebersamaan tanpa ada yang merasa lebih menonjol satu dengan lainnya.



Gambar 9. Penilaian Indikator Pekerjaan dan Tugas 4

Sumber: Olah Data Penulis, 2020

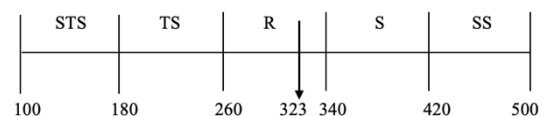
Gambar 10 didapati lagi penilaian “ragu” mengenai kompetensi diri. Hal ini dapat diartikan bahwa sebagian karyawan merasa bakat dalam bekerja dibidang *hospitality* belum memiliki kesadaran sepenuhnya. Hal ini menyebabkan nilainya mencapai “ragu”.



Gambar 10. Penilaian Indikator Pekerjaan dan Tugas 5

Sumber: Olah Data Penulis, 2020

Secara menyeluruh, pada indikator pekerjaan dan tugas mendapatkan nilai ragu yang berpotensi menyebabkan adanya perbedaan paham dalam bekerja. Namun, hal ini dapat juga dipandang sebagai sebuah jalan keluar dalam hal analisis guna menumbuhkan rasa percaya diri dan pembenahan organisasi secara lebih baik lagi di kemudian hari.



Gambar 11. Penilaian Indikator Pekerjaan dan Tugas Overall

Sumber: Olah Data Penulis, 2020

3. Pada dimensi analisis pegawai, peneliti mendapati adanya 3 indikator utama yang dapat diteliti dan dianggap mewakili dari proses uji kelayakannya. Berikut ini hasil analisisnya:

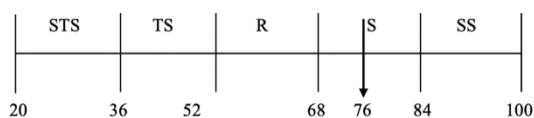


Tabel 4. Dimensi Analisis Pegawai

No	Pernyataan	Hasil Pengolahan											
		STS		TS		RR		S		SS		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	Kebutuhan individu dari pelatihan terpenuhi (setelah diadakan training)	0	0	2	10	5	25	8	40	5	25	20	100
2	Kebutuhan kelompok dari pelatihan terpenuhi (setelah diadakan training)	0	0	2	10	4	20	8	40	6	30	20	100
3	Pengembangan dan Penyusunan Program Pelatihan sudah terencana dengan baik	0	0	3	15	4	20	7	35	6	30	20	100

Sumber: Olah Data Penulis, 2020

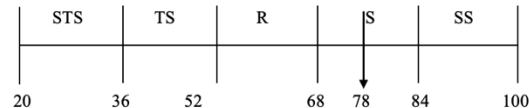
Tabel 4 terdiri dari 3 indikator uji yang memiliki hasil baik didalam kuesionernya. Gambar 12 memaparkan hasil pada indikator kebutuhan pelatihan individu mencapai tingkat kepuasan yang baik dilihat pada hasil yang berada di tingkat “setuju”.



Gambar 12. Penilaian Indikator Analisis Pegawai 1

Sumber: Olah Data Penulis, 2020

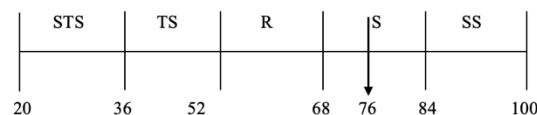
Hal serupa juga didapati pada indikator kubutuhan pelatihan kelompok gambar 13. Para karyawan merasa terpenuhinya kebutuhan pelatihan yang sekiranya dapat menunjang kinerja tim ke arah lebih kompak.



Gambar 13. Penilaian Indikator Analisis Pegawai 2

Sumber: Olah Data Penulis, 2020

Indikator pengembangan dan penyusunan program pelatihan mendapat nilai positif juga seperti terlihat pada gambar 14. Hal ini menunjukkan managerial dari tata hidang sangatlah memahami kebutuhan dari karyawannya.

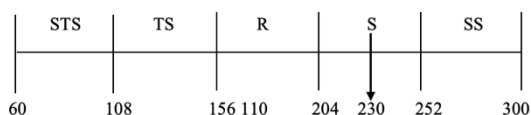


Gambar 14. Penilaian Indikator Analisis Pegawai 3

Sumber: Olah Data Penulis, 2020



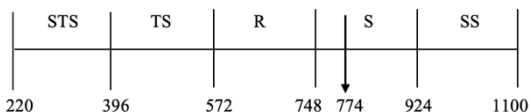
Pada penilaian menyeluruh, analisis pegawai di Hotel Prima Cirebon khususnya pada tata hidang departemen sudah dijalankan dengan baik sehingga peneliti menilai bahwa hasil yang didapatkan sangatlah sesuai dengan keadaan yang ada.



Gambar 15. Penilaian Indikator Analisis Pegawai *Overall*

Sumber: Olah Data Penulis, 2020

Pada penilaian seluruh indikator, penilaian menyeluruh mendapatkan poin sebesar 774 dalam skala “setuju” yang artinya memiliki penilaian positif.



Gambar 16. Penilaian Seluruh Indikator

Sumber: Olah Data Penulis, 2020

Penilaian positif ini diharapkan dapat terus dipertahankan bahkan dapat ditingkatkan demi keberlangsungan departemen tata hidang selalu positif.

KESIMPULAN

Berdasarkan penilaian pada seluruh indikator, pada indikator pekerjaan dan tugas memiliki nilai yang masih tergolong cukup. Namun, analisis lebih lanjut dapat dilakukan guna menyelesaikan permasalahan yang muncul oleh sebab adanya perbedaan paham pada indikator ini. faktor pentingnya adalah pihak *management* dapat mengakomodir para

karyawan sehingga dapat menemukan jati diri sesungguhnya sebagai seorang *hotelier* yang baik.

Hasil menyeluruh oleh 20 karyawan mengutarakan bahwa *management* dari Hotel Prima Cirebon melalui tim kepegawaian dan tata hidang telah berhasil mendapatkan nilai capaian yang baik dengan nilai 774 “Setuju”, dengan demikian seluruh kerja pada departemen ini dapat dikatakan sukses.

DAFTAR PUSTAKA

- Abriyoso, O., Safitri, P. D., Santoso, N. K., & Hendri, A. (2024). Analisis Efektivitas Pelatihan Interhotel Transfer Pada Karyawan Aston Tanjungpinang Hotel & Conference Center. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 3(4), 367-374.
- Denby, S. (2010). The importance of training needs analysis, *Industrial and Commercial Training*, Vol. 42 No. 3, pp. 147-150. <https://doi.org/10.1108/00197851011038132>
- Faujiah, L., & Fadli, U. M. D. (2023). Analisis Kebutuhan Pelatihan Karyawan Pada PT Pupuk Kujang Cikampek. *PRIMER : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(3), 318–321. <https://doi.org/10.55681/primer.v1i3.150>
- Hambali, H., & Dinitri, S. (2024). Kelayakan Bisnis dari Aspek Sumber Daya Manusia pada Pembangunan Hotel di Bogor. *GARUDA (Global Research on Tourism Development and Advancement)*, 5(2), 73-79.



- Ithriyah, S., Komara, C., & Kaniadewi, N. (2024). Pelatihan English For Hospitality Bagi Staff Camp Hulu Cai Resort Ciawi Bogor. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 36-42.
- Lie, D. , dkk. (2022). Perencanaan dan Pengembangan SDM. Global Eksekutif Teknologi. <https://books.google.co.id/books?id=-ajEAAQBAJ>
- Listiaty, T., & Marini, S. (2021). Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Bintang Tiga Di Bandung Utara. *Jurnal Pariwisata Vokasi*, 2(2), 34-46.
- Mamesah, P. R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Lucky Inn Manado. *Productivity*, 1(1), 46-52.
- Natasha, L.S., Wahyudi, O.B., Yogatama, A. (2021). Proses Public Relations Dalam Pembentukan Citra Pada Reopening Hotel Majapahit By MGallery. *Jurnal E-Komunikasi* 9, pp. 1–11.
- Ruliana, P., Dwiantari, R. (2015). Strategi Public Relations Hotel Dalam Membentuk Citra Objek Wisata. *Jurnal Komunikasi ASPIKOM* 2, pp. 255–271.
- Sujatno, A. B. (2008). *Hotel Courtesy*, Yogyakarta: Andi.