

KUALITAS HARD SKILL MAHASISWA TRAINEE: DEPARTEMEN FRONT OFFICE PADA HOTEL BINTANG EMPAT DI KOTA BANDUNG

Retha Syahvina Zahra, Vany Octaviany

Fakultas Ilmu Terapan, Universitas Telkom, Bandung

Email: rethasyahvina12@gmail.com, vany@tass.telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Sebagian besar SDM Industri Perhotelan, khususnya departemen *Front Office* memiliki keterbatasan pada ilmu pengetahuan, kompetensi, dan kemampuan teknis dalam bekerja. Hal ini memerlukan adanya upaya untuk memperkuat pemahaman mereka terhadap aspek tersebut dalam bekerja, agar dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan dan memastikan kelancaran operasional hotel. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas *hard skill* mahasiswa *trainee* departemen *Front Office* pada hotel Bintang empat di Kota Bandung dan upaya untuk meningkatkannya. Metode yang digunakan adalah kualitatif etnografi, dengan melakukan observasi, dokumentasi, dan wawancara kepada *Front Office Manager* (FOM), *supervisor*, dan mahasiswa *trainee* hotel Bintang empat. Hotel yang menjadi lokasi penelitian adalah Four Points by Sheraton, The Jayakarta Hotel Bandung, dan Grand Tjokro Hotel. Berdasarkan hasil analisis, ditemukan bahwa *hard skill* terbentuk melalui interaksi antara kemampuan teknis, pengetahuan, dan penguasaan teknologi. Secara keseluruhan, pada penelitian ini ditemukan bahwa mahasiswa *trainee* memiliki ilmu pengetahuan, kemampuan teknis, dan kemampuan teknologi yang baik dalam bekerja. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan *hard skill* mahasiswa *trainee* departemen *Front Office* dengan memberikan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan tambahan seperti, manajemen waktu, komunikasi interpersonal, dan pemecahan masalah.

Kata Kunci: Mahasiswa Perhotelan; Departemen Front Office; Hard Skill.

Abstract

Most of the Human Resources in the Hospitality Industry, particularly in the Front Office department, have limitations in terms of knowledge, competence, and technical skills in their work. This requires efforts to enhance their understanding of these aspects in their work, in order to improve the quality of the services provided and ensure the smooth operation of the hotel. The aim of this research is to determine the quality of hard skills of student trainees in the Front Office

How to cite:	Retha Syahvina Zahra, Vany Octaviany (2023) Kualitas Hard Skill Mahasiswa Trainee: Departemen Front Office pada Hotel Bintang Empat di Kota Bandung, (8) 8, http://dx.doi.org/10.36418/syntax-literate.v6i6
E-ISSN:	2548-1398
Published by:	Ridwan Institute

department at a four-star hotel in the city of Bandung and the efforts to enhance these skills. The method used is qualitative ethnography, involving observation, documentation, and interviews with the Front Office Manager (FOM), supervisors, and student trainees at the four-star hotels. The research locations include Four Points by Sheraton, The Jayakarta Hotel Bandung, and Grand Tjokro Hotel. Based on the analysis results, it was found that hard skills are formed through interactions between technical abilities, knowledge, and technological proficiency. Overall, this study found that student trainees have good knowledge, technical skills, and technological abilities in their work. Efforts to enhance the hard skills of student trainees in the Front Office department include providing training to improve additional skills such as time management, interpersonal communication, and problem-solving.

Keywords: Hotel Students; Front Office Department; Hard Skills.

Pendahuluan

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan faktor pendukung tingginya persaingan di industri perhotelan. SDM adalah individu produktif yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik itu di dalam institusi maupun perusahaan yang memiliki fungsi sebagai aset sehingga harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya (Arif, 2021). SDM merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi Industri Perhotelan dan menjadi kunci yang menentukan perkembangan suatu hotel. Tanpa adanya SDM, suatu perusahaan tidak akan dapat bergerak untuk mencapai rencana dan tujuannya.

SDM yang memiliki kompetensi merupakan hal yang sangat penting dalam mendukung suatu perusahaan untuk mencapai tujuan. Kompetensi adalah karakteristik dasar yang dimiliki pegawai untuk mengeluarkan kinerja yang maksimal dalam pekerjaannya (Salamah, 2020). Kompetensi SDM merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang mencakup ilmu pengetahuan, *skill*, dan etika yang diperlukan saat bekerja. Permintaan industri terhadap Sumber Daya Manusia (SDM) yang terus meningkat, mendukung lembaga pendidikan vokasi melakukan kerjasama dengan industri untuk melatih mahasiswa perhotelan agar siap memasuki dunia kerja yang sesungguhnya.

Pendidikan vokasi memberikan kontribusi untuk mencetak SDM yang unggul. Salah satu bentuk pendidikan dan pelatihan yang efektif untuk membekali SDM dengan kompetensi yang dibutuhkan oleh dunia kerja yaitu program *training*. Program magang merupakan salah satu bentuk investasi modal manusia dengan melatih atau mengembangkan keterampilan yang dimiliki dan direalisasikan di tempat kerja yang sesungguhnya (Suwatno & Donni Juni Priansa, 2011).

Permasalahan yang terjadi di industri perhotelan saat ini yaitu masalah yang berhubungan dengan keterampilan (*skills*), pengetahuan, dan *attitude* saat bekerja yang akan berdampak langsung pada customer (Sari, 2019). Sebagian besar SDM Industri Perhotelan, khususnya departemen *Front Office* tidak menguasai bidang pekerjaannya, tidak mampu menyelesaikan *complain* tamu, dan tidak percaya diri untuk berhadapan langsung dengan tamu. Hal ini memerlukan adanya upaya untuk memperkuat pemahaman mereka terhadap aspek tersebut dalam bekerja, agar dapat meningkatkan

kualitas layanan yang diberikan dan memastikan kelancaran operasional hotel. Namun, SDM yang berkualitas memerlukan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dalam bekerja serta dengan pendidikan yang salah satunya melalui pendidikan vokasi.



Gambar 1 Profil pekerjaan di Perhotelan dengan jumlah Tenaga Kerja yang turun
Sumber: satudata.kemnaker.go.id

Berdasarkan Gambar 1 Dari hasil proyeksi yang dilakukan oleh para pelaku industri di bidang perhotelan, diketahui bahwa di departemen *front office* mengalami penurunan jumlah tenaga kerja. SDM yang menurun membuat industri perhotelan bekerja sama dengan Pendidikan Vokasi untuk menyiapkan SDM yang memiliki *hard skill* (kemampuan teknis) dan *soft skill* (kemampuan non teknis) agar dapat bekerja sesuai dengan permintaan industri.

Hard skill yaitu kecakapan dalam melayani tamu, dapat mengatasi masalah dan keluhan tamu, dapat mengelola teknologi sebagai penunjang untuk memperkenalkan produk dan keunggulan hotel, serta dapat mengoperasikan sistem yang ada di hotel (Ningsih et al., 2022). *Hard skill* menjadi komponen yang penting untuk keberhasilan mahasiswa dalam bekerja.

Hard skill atau *hard competency* merupakan kompetensi yang didefinisikan sebagai gambaran tentang apa yang harus diketahui atau dilakukan seseorang agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Menurut (Ningsih et al., 2022) *hard skill* disebut sebagai kemampuan kognitif yang tidak lepas dari keterampilan seseorang dalam menguasai bidangnya. Namun tidak semua SDM memiliki kualitas *hard skill* yang baik. Karena masih ada yang tidak bisa mengoperasikan sistem dengan baik, kurangnya inisiatif dan keterampilan dalam bekerja. Senada dengan yang disampaikan oleh (Parayogo, 2020) menyatakan bahwa terdapat kesalahan kerja seperti menghitung sewa kamar, kesalahan didalam menerima reservasi, dan kesalahan didalam service.

Hard skill merupakan kemampuan yang dimiliki secara teknis. Pengetahuan teknis merupakan pengetahuan yang meliputi pemahaman terkait desain, keistimewaan suatu produk, mengembangkan suatu teknologi, mampu mengatasi masalah yang terjadi, serta menganalisis kegunaan produk dalam usaha untuk mengidentifikasi ide-ide baru mengenai produk maupun pelayanan tersebut (Manara, 2014).

Hard skill yang berkualitas bisa didapatkan melalui pelatihan atau pendidikan dalam perkuliahan, magang, kelas tambahan dan lainnya. *Hard skill* merupakan sesuatu yang dapat dipelajari melalui Lembaga Pendidikan seperti sekolah atau universitas dengan tujuan menambah pengetahuan (Azizy, 2015). Dengan memiliki *hard skill* yang baik dapat membentuk pekerja dengan kompetensi yang tinggi dalam sebuah hotel. Tujuan pelatihan dan pengembangan SDM agar dapat memenuhi yang diinginkan perusahaan serta memiliki peranan yang besar dalam menentukan efektifitas dan efisiensi perusahaan. Pelatihan ini bertujuan untuk menyiapkan tenaga-tenaga terlatih yang memiliki keterampilan teknis atau *hard skill* dalam operasional perhotelan.

Menurut (Aprilyanto, 2020) indikator *hard skill* meliputi ilmu pengetahuan yaitu pemahaman seseorang terhadap sesuatu yang dapat diuji secara sistematis, Keterampilan teknis yaitu kemampuan untuk menggunakan ilmu pengetahuan dengan teknik-teknik tertentu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau sebagai alat untuk mencapai tujuan, dan Ilmu teknologi yaitu ilmu dalam menggunakan teknologi untuk memudahkan pekerjaan.

Berdasarkan uraian di atas, *hard skill* sangat menunjang sebuah pekerjaan di bidang industri perhotelan. Mahasiswa dengan kualitas *hard skill* yang baik akan mudah bekerja dengan kemampuan yang dimiliki. Untuk itu dilakukan penelitian yang berjudul “Kualitas *Hard Skill* Mahasiswa Trainee Departement *Front Office* Pada Hotel Bintang Empat di Kota Bandung” agar mengetahui *hard skill* yang dimiliki mahasiswa *trainee* khususnya di department *Front Office* hotel bintang empat di Kota Bandung. Dari latar belakang yang dikemukakan maka dapat dirumuskan rumusan masalah yaitu bagaimana *hard skill* mahasiswa *trainee* dan bagaimana upaya peningkatan *hard skill* mahasiswa *trainee* di department *Front Office* hotel bintang empat di Kota Bandung.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif etnografi. Penelitian ini dilakukan melalui observasi dan wawancara mendalam yang berinteraksi langsung dengan sumber data (Murdiyanto, 2020). Sumber data pada penelitian ini terdiri dari sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer berasal dari informan, yaitu *Front Office Manager (FOM)*, Supervisor, dan mahasiswa *trainee* departemen *front office* pada hotel bintang empat di Kota Bandung. Sedangkan sumber data sekunder dikumpulkan melalui data yang sudah ada seperti buku, jurnal, dan *website*. Penelitian ini dilakukan di tiga Hotel Bintang Empat di Kota Bandung, yaitu Grand Tjokro Premiere Hotel Bandung, Four Points by Sheraton Bandung, dan The Jayakarta Suite Hotel Bandung.

Tabel 1 Pedoman Wawancara

Variabel	Indikator	Responden
Kualitas Hard Skill Mahasiswa Trainee	Ilmu Pengetahuan	Front Office Manager (FOM), Front Office Supervisor, dan Mahasiswa Trainee
	Kemampuan Teknis	Front Office Manager (FOM), Front Office Supervisor, dan Mahasiswa Trainee

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utamanya adalah untuk mendapatkan data (Sugiyono, 2017). Setelah semua data diperoleh, dilakukan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Bagian analisis membahas temuan yang berfokus pada penilaian kemampuan teknis mahasiswa *trainee* dalam industri perhotelan. Penelitian ini dilakukan dengan menganalisis dialog dan transkripsi wawancara yang telah dilakukan dengan informan. Data-data ini digunakan sebagai bukti konkret untuk menilai sejauh mana mahasiswa *trainee* memiliki ilmu pengetahuan, kemampuan teknis, dan kemampuan menggunakan teknologi di departemen *Front Office*.

Hasil dan Pembahasan

1. Analisis Temuan

Hard skill mencakup tiga komponen utama, yaitu kemampuan teknis yang melingkupi keterampilan praktis dan penerapan konsep yang spesifik dalam suatu bidang tertentu, penilaian pengetahuan yang merujuk pada pemahaman mendalam tentang teori, prinsip, dan informasi yang relevan dalam konteks yang dijelajahi, serta kemampuan menggunakan teknologi yang mencakup penguasaan terhadap alat-alat dan *platform* teknologi yang digunakan dalam pekerjaan atau kegiatan. Menurut (Aprilyanto, 2020) indikator *hard skill* meliputi ilmu pengetahuan, kemampuan teknologi dan kemampuan teknis. Indikator ini menjadi komponen individu untuk menjalankan tugas-tugas dengan efektif dan efisien dalam berbagai situasi, baik dalam lingkungan kerja maupun dalam pendidikan, dan secara keseluruhan. *Hard skill* memiliki peran penting dalam memenuhi tuntutan masyarakat *modern* yang semakin tergantung pada keahlian.

a. Kemampuan Teknis

Kemampuan teknis merujuk pada keterampilan, pengetahuan, dan keahlian yang berkaitan dengan aspek praktis dan operasional dalam suatu bidang tertentu. Ini melibatkan pemahaman yang mendalam tentang konsep-konsep dasar, metode, alat, dan teknologi yang digunakan dalam bidang tersebut. Kemampuan teknis dapat mencakup berbagai hal, tergantung pada disiplin atau industri yang bersangkutan (Prakoso dan Cahyani, 2021)

Kemampuan teknis menjadi dasar untuk menjalankan tugas-tugas spesifik dalam bidang tertentu, dan penguasaan kemampuan ini memungkinkan individu untuk menjadi kompeten dalam melaksanakan pekerjaan yang melibatkan aspek teknis. Kemampuan teknis merupakan kemampuan yang berkaitan dengan komunikasi dan kerja sama, untuk menciptakan profesional yang efektif dan berdaya saing di dunia kerja (Jeklor Putri & Fridayati, 2020) Hasil temuan dari wawancara dengan beberapa Informan yang merupakan *trainee*, FOM, dan SPV di hotel-hotel di Bandung memberikan gambaran mendalam tentang kemampuan teknis mereka dalam mengoperasikan *Front Office* dan

memberikan pelayanan tamu. Dalam analisis ini, fokus diberikan pada kemampuan dan pemahaman masing-masing Informan terhadap aspek-aspek dalam industri perhotelan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Berliana (2023) memaparkan bahwa sebagai berikut:

“Untuk front office sendiri produknya pasti hotel ya Front Office itu di kamar tentu di kamar aja untuk menjual gitu kalau misalnya di operator, apalagi kalau misalnya buat nanya ada yang nanya-nanya reservasi pasti kita ngejual kayak misalnya kita bisa upsell, misalnya bisa ada jual kamar yang lebih tinggi harganya, misalnya bisa kayak menjual kamar sih kalau front office lebih ke kamar bisa gitu.”

Berdasarkan kutipan wawancara dengan Berliana, *trainee* di Four Points by Sheraton Bandung, menunjukkan sejumlah kemampuan yang mengesankan. Salah satunya adalah kemampuan mereka dalam menjual produk di hotel, terutama di *front office*. Kemampuan ini sangat penting karena *Front Office* berperan sebagai titik kontak utama dengan tamu. Beliau juga mampu menjelaskan dan mempromosikan produk-produk hotel dengan baik kepada tamu, memastikan mereka mendapatkan pengalaman yang memuaskan.

Hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Adit (2023) yang merupakan Supervisor Four Points by Sheraton Hotel, mengemukakan bahwa kemampuan teknis sangat penting dibandingkan indikator lainnya.

“Kemampuan teknologi terakhir, lebih ke kemampuan teknis dan ilmu pengetahuan ya. Karena kan ilmu pengetahuan lebih general ya, yang utama teknis. Begitu”.

Berdasarkan kutipan wawancara dengan Bapak Adit (2023) yang merupakan Supervisor Four points by Sheraton Hotel mengutamakan kemampuan teknis, ini menunjukkan bahwa kemampuan teknis sangat penting untuk menunjang pekerjaan. Hal ini sesuai dengan pernyataan (Diklat et al., 2020) yang menyatakan bahwa dengan adanya kemampuan teknis akan memungkinkan individu untuk mengatasi tantangan yang mungkin muncul dan melaksanakan tugas dengan presisi yang diperlukan. Oleh karena itu, memiliki kemampuan teknis yang solid tidak hanya meningkatkan produktivitas individu, tetapi juga berdampak positif pada pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

b. Ilmu Pengetahuan

Dalam pelaksanaan *training*, pengetahuan mahasiswa *trainee* telah ditunjukkan melalui pemahaman yang baik tentang profil perusahaan hotel setelah mereka melaksanakan *On The Job Training*. Mereka mengetahui klasifikasi bintang hotel, yang mencerminkan tingkat fasilitas dan layanan yang ditawarkan oleh suatu hotel. Selain itu,

mahasiswa trainee juga harus memahami target pasar yang menjadi fokus utama perusahaan hotel (Zulfan, 2019).

Mereka memiliki kesadaran akan pentingnya mengidentifikasi segmen pasar yang tepat untuk meningkatkan daya saing dan keuntungan perusahaan. Selanjutnya, pemahaman mahasiswa *trainee* tentang sistem hotel di Indonesia juga terbukti solid. Mereka mampu menjelaskan berbagai jenis sistem yang umum digunakan di industri perhotelan, seperti sistem pengelolaan kamar, reservasi, dan manajemen tamu.

Hal tersebut salah satunya dapat kita tinjau dari hasil wawancara dengan Bapak Leo (2023) yang merupakan *Front Office Manager* dari Grand Tjokro Bandung sebagai berikut:

“Pada saat datang, para mahasiswa trainee telah mengetahui profile hotel ini. Mereka dapat melakukan pemaparan mengenai klasifikasi bintang, terus target marketnya, sama sistem hotelnya yang ada di Indonesia.”

Berdasarkan kutipan hasil wawancara dengan beliau memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang kemampuan mahasiswa *trainee* dalam memahami *profile* perusahaan hotel. Dalam kutipan yang disampaikan oleh Bapak Leo (2023), terlihat bahwa para mahasiswa *trainee* telah berhasil menunjukkan pemahaman terkait beberapa aspek penting dari hotel tersebut. Bapak Leo (2023) menjelaskan bahwa pada saat kedatangan mahasiswa *trainee*, mereka telah memiliki pengetahuan yang memadai tentang *profile* hotel, yang mencakup klasifikasi bintang, target pasar, dan sistem hotel di Indonesia.

c. Kemampuan Menggunakan Teknologi

Kemampuan menggunakan teknologi merupakan keterampilan esensial dalam era digital saat ini. Individu yang memiliki kemampuan teknologi mampu secara efektif memanfaatkan perangkat keras dan perangkat lunak untuk memecahkan masalah, mengoptimalkan proses, dan meningkatkan produktivitas (Dityasari, 2022). Mereka dapat dengan cekatan berinteraksi dengan aplikasi dan *platform digital*, mengolah data untuk mendapatkan wawasan yang berharga, berkomunikasi secara efisien melalui berbagai saluran elektronik, dan menjaga keamanan serta privasi dalam lingkungan *digital* yang semakin kompleks.

Kemampuan menggunakan teknologi dalam industri perhotelan menjadi krusial dalam memberikan pengalaman tamu yang unggul. Para *profesional* perhotelan yang terampil dalam teknologi mampu mengintegrasikan sistem manajemen hotel yang canggih untuk mengelola reservasi, *check-in*, dan *check-out* dengan efisien (Andriani, 2021).

Selain itu, mereka dapat memanfaatkan solusi teknologi untuk meningkatkan komunikasi dengan tamu, seperti melalui aplikasi ponsel yang memungkinkan pemesanan layanan kamar, reservasi restoran, atau permintaan khusus lainnya. Seluruh aspek operasional, mulai dari manajemen inventaris hingga kebersihan kamar, dapat

dioptimalkan dengan teknologi berbasis sensor dan analitik (Maulyan, 2019). Dengan menguasai kemampuan ini, industri perhotelan dapat memberikan layanan yang lebih personal dan efisien, menciptakan pengalaman menginap yang tak terlupakan bagi para tamu (Agustina & Salmah, 2021).

Tak hanya itu, dalam dunia perhotelan juga sedang ramai dijumpai sistem pembayaran baru yang menyesuaikan dengan perkembangan teknologi masa kini. Hal ini salah satunya diungkapkan oleh Bapak Leo (2023) yang merupakan *Front Office Manager* dari Grand Tjokro Bandung sebagai berikut: “Mampu, *front desk* menggunakan *cash*, *Qris*, dan kalau di *back office* nya menggunakan bank, transfer, dan sebagainya jadi mampu dikatakan mereka bisa.”

Dalam wawancara dengan Bapak Leo (2023), terungkap bahwa dunia perhotelan tengah mengadopsi sistem pembayaran baru yang sejalan dengan perkembangan teknologi saat ini. Beliau menjelaskan bahwa staf *front desk* memiliki kemampuan untuk mengoperasikan berbagai metode pembayaran *modern*, termasuk pembayaran tunai, pembayaran melalui *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*, dan bahkan transaksi perbankan seperti transfer. Dengan penggunaan beragam opsi pembayaran ini, terlihat bahwa para staf memiliki kemampuan yang luas dalam menangani sistem pembayaran yang berkembang dalam industri perhotelan modern.

2. Hard Skill Mahasiswa Trainee di Department Front Office Hotel Bintang Empat di Kota Bandung

Berdasarkan hasil wawancara dengan sejumlah Informan yang merupakan mahasiswa trainee, *Front Office Manager (FOM)*, dan *Supervisor (SPV)* di hotel-hotel di Bandung. Fokus utama pembahasan adalah kemampuan teknis dan pengetahuan yang dimiliki oleh mahasiswa *trainee* dalam mengoperasikan departemen *Front Office* di hotel bintang empat.

Adapun pembahasan atas hasil temuan yang telah diperoleh oleh peneliti adalah sebagai berikut:

a. Kemampuan Teknis dalam Mengoperasikan Front Office

Dalam analisis tersebut, ditekankan bahwa kemampuan teknis mahasiswa *trainee* dalam mengoperasikan *Front Office* hotel bintang empat sangat penting. Kemampuan ini mencakup aspek menjual produk, penanganan tamu VIP, dan mengatasi situasi-situasi khusus seperti permintaan *early check-in*. Berliana (2023) yang berlatih di Four Points by Sheraton Bandung memiliki kemampuan yang mengesankan dalam menjual produk hotel, terutama di *Front Office*.

Mereka mampu mempromosikan produk dengan baik kepada tamu, memastikan pengalaman tamu yang memuaskan. Pemahaman mendalam mereka tentang proses pemesanan kamar dan pelayanan yang sesuai dengan preferensi tamu juga terbukti melalui kemampuan mereka dalam melayani tamu VIP dengan penuh perhatian. Mereka juga memiliki pemahaman yang solid tentang tugas-tugas di berbagai bagian *Front Office*, menunjukkan pemahaman yang komprehensif tentang operasional hotel.

b. Pengetahuan tentang Profile Perusahaan Hotel

Mahasiswa *trainee* juga harus memiliki pengetahuan yang baik tentang profil perusahaan hotel tempat mereka bekerja. Pengetahuan ini meliputi klasifikasi bintang, target pasar, sistem hotel di Indonesia, dan informasi terkait hotel itu sendiri. Hasil wawancara menunjukkan bahwa mahasiswa *trainee* mampu memahami hal-hal ini. Mereka dapat menjelaskan dengan baik klasifikasi bintang hotel, target pasar yang menjadi fokus, dan sistem hotel di Indonesia. Pemahaman ini membantu mereka dalam memberikan informasi yang akurat kepada tamu serta membangun dasar yang kuat dalam operasional harian.

c. Kemampuan Menggunakan Teknologi

Kemampuan menggunakan teknologi menjadi hal yang penting dalam era *digital* saat ini. Dalam industri perhotelan, kemampuan teknologi memungkinkan para profesional untuk memanfaatkan perangkat keras dan perangkat lunak secara efisien. Mahasiswa *trainee* dituntut untuk memiliki kemampuan menggunakan teknologi dalam berbagai aspek, termasuk pengoperasian sistem pembayaran yang baru dan integrasi berbagai platform teknologi untuk meningkatkan layanan kepada tamu.

Dalam beberapa kasus, Informan telah mampu mengoperasikan sistem pembayaran modern, seperti pembayaran tunai, QRIS, dan transfer bank. Namun, masih ada ruang untuk pengembangan kemampuan teknologi yang lebih lanjut, terutama dalam menghadapi perkembangan digital di industri perhotelan.

3. Upaya Peningkatan Hard Skill Mahasiswa Trainee Di Department Front Office Hotel Bintang Empat di Kota Bandung

Penelitian ini menemukan beberapa pendapat dari Informan terkait upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kualitas *hard skill* mahasiswa *trainee* di departemen *Front Office* di hotel bintang empat di Kota Bandung, yaitu:

1. Menurut Bapak Leo (2023), salah satu hal penting untuk meningkatkan kualitas *hard skill* adalah memiliki rasa percaya diri dalam berkomunikasi dengan baik. Kemampuan untuk berbicara dengan keyakinan dianggap sebagai faktor kunci dalam mengembangkan *hard skill*. Salah satu contoh upaya yang dilakukan sesuai pandangan Bapak Leo (2023) adalah dengan menyelenggarakan pelatihan berkomunikasi yang fokus pada membangun rasa percaya diri. Dalam pelatihan tersebut, peserta diajarkan bagaimana mengatasi rasa gugup saat berbicara di depan umum, menggunakan bahasa tubuh yang menunjukkan keyakinan, serta menyampaikan ide dan argumen dengan penuh keyakinan. Selain itu, Bapak Leo juga mendorong praktik berbicara di hadapan *audiens* dalam konteks yang beragam, seperti melakukan presentasi dan berdiskusi.
2. Menurut Dara (2023) membaca, belajar, dan meningkatkan pengetahuan tentang sistem dan aturan di hotel dapat menambah wawasan tentang operasional hotel dan peraturannya dianggap mampu memperkuat *hard skill*. Salah satu contoh upaya yang dilakukan sesuai pandangan Dara (2023) adalah dengan mengadakan pelatihan

internal bagi karyawan hotel yang berfokus pada pemahaman mendalam tentang operasi dan peraturan hotel. Pelatihan ini mencakup materi-materi seperti manajemen pemesanan, layanan tamu, protokol keamanan, dan pemeliharaan fasilitas. Selain itu, disediakan pula sumber daya seperti buku, jurnal, dan modul pembelajaran daring yang berkaitan dengan industri perhotelan.

3. Bapak Adit (2023) mengemukakan beberapa langkah yang telah diambil dalam mengembangkan *hard skill* mahasiswa *trainee*. Pertama, mengadakan pelatihan *offline* seperti melatih keterampilan komunikasi dan sistem reservasi hotel. Kedua, melakukan *rolling section* terhadap mahasiswa *trainee* sekali dalam seminggu. *Rolling section* juga memungkinkan mahasiswa *trainee* menjadi lebih menguasai bagian *Front Office*. Memberikan kepercayaan dan tanggung jawab kepada mereka untuk meningkatkan rasa percaya diri dalam melakukan pekerjaan.
4. Menurut Berliana (2023) cara meningkatkan kualitas *hard skill* dengan memberikan informasi tentang *trainee gathering* yang diadakan oleh *Trainee Manager*. Pertemuan ini melibatkan aspek seperti pengetahuan tentang hotel, sejarah Four Points by Sheraton, dan lain-lain. Selain itu, pelatihan juga mencakup pembuatan CV yang efektif dan keterampilan presentasi. Dengan presentasi kepada *Trainee Manager*, kemampuan *hard skill* dan *soft skill* dapat dievaluasi.
5. Menurut Bapak Ahmad (2023) kualitas *hard skill* trainee dapat ditingkatkan dengan pembelajaran berkelanjutan, baik melalui pendidikan formal di sekolah maupun melalui pelatihan tambahan seperti kursus di luar. Memperoleh pengetahuan dari berbagai sumber dianggap sebagai cara untuk meningkatkan *hard skill*. Salah satu contoh upaya yang dilakukan sesuai pandangan Bapak Ahmad (2023) adalah dengan memulai program beasiswa belajar bagi para karyawan di perusahaannya. Program ini mencakup dukungan finansial untuk mengambil kursus lanjutan atau pendidikan formal di perguruan tinggi terkemuka. Selain itu, perusahaan juga menyediakan akses ke *platform* pembelajaran *online* yang beragam, termasuk kursus terkait industri dan keahlian yang dibutuhkan. Selain itu, perusahaan juga mendorong karyawan untuk berpartisipasi dalam seminar, *workshop*, dan konferensi di luar untuk mendapatkan wawasan yang lebih luas.

Berdasarkan lima faktor kunci utama yang telah dijabarkan di atas, terdapat upaya yang dilakukan untuk meningkatkan *hard skill* mahasiswa *trainee* di departemen *Front Office* pada hotel bintang empat di Kota Bandung yang melibatkan sejumlah faktor kunci. Pertama, mahasiswa *trainee* diberikan pelatihan intensif untuk meningkatkan kepercayaan diri dalam berkomunikasi dengan tamu. Selain itu, mereka didukung untuk memahami sistem dan aturan hotel secara menyeluruh melalui pelatihan khusus. *Rolling section* juga menjadi bagian dari upaya ini, memungkinkan mereka mendapatkan pengalaman dari berbagai section *Front Office*. Evaluasi berkala digunakan untuk memantau kemajuan mereka, sementara peningkatan tanggung jawab dan kepercayaan diri diintegrasikan dalam pengembangan mereka. Pelatihan keterampilan tambahan seperti manajemen waktu, komunikasi interpersonal, dan pemecahan masalah juga

diberikan. Terakhir, pendekatan pembelajaran berkelanjutan untuk memastikan bahwa kemampuan *hard skill* mereka terus berkembang seiring berjalannya waktu. Upaya ini dapat membantu untuk meningkatkan kualitas *hard skill* mahasiswa *trainee* departemen *Front Office* pada hotel bintang empat di Bandung.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa *hard skill* memiliki peran penting dalam mempersiapkan *trainee* untuk menjalankan tugas-tugas dengan efisien di berbagai konteks, termasuk lingkungan kerja dan pendidikan. Hasil wawancara dengan mahasiswa *trainee*, *Front Office Manager* (FOM), dan *Supervisor* (SPV) dari tiga hotel bintang empat di Kota Bandung, menunjukkan bahwa mahasiswa *trainee* memiliki kemampuan teknis yang berkualitas sebagai penunjang dalam melaksanakan pekerjaan. Informan juga menegaskan pentingnya kemampuan menggunakan teknologi sebagai faktor utama untuk mengembangkan *hard skill* dalam era *digital* saat ini.

Upaya yang dilakukan menurut informan untuk meningkatkan *hard skill* mahasiswa *trainee* departemen *Front Office* pada hotel bintang empat di Kota Bandung yaitu memberikan pelatihan intensif kepada mahasiswa *trainee* untuk meningkatkan kepercayaan diri dalam berkomunikasi dengan tamu. Melakukan *rolling Section* agar *trainee* mendapatkan pengalaman bekerja di semua *section Front Office*, dan memberikan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan tambahan seperti manajemen waktu, komunikasi interpersonal, dan pemecahan masalah.

Saran yang relevan untuk meningkatkan kualitas *hard skill* mahasiswa *trainee* diantaranya melakukan pengembangan kemampuan teknis seperti menjual produk hotel dan penanganan tamu VIP. Hal ini dapat memastikan bahwa mahasiswa *trainee* memiliki kemampuan dalam memberikan kesan yang baik bagi tamu. Mahasiswa *trainee* diberikan pelatihan yang intensif dalam penggunaan teknologi yang digunakan pada industri perhotelan, seperti menangani sistem pembayaran *modern* dan alat komunikasi internal untuk meningkatkan efisiensi layanan bagi tamu.

BIBLIOGRAPHY

- Agustina, A., & Salmah, N. N. A. (2021). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusiadan Pengawasan Terhadap Produktivitas Karyawan Pada Hotel Santika Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 18(3), 308–319.
- Andriani, R. (2021). Pengaruh Sumber Daya Manusia Hotel Terhadap Kualitas Pelayanan Di Hotel Bunda Bukittinggi. *Menara Ilmu*, 15(2).

- Aprilyanto, J. O. (2020). Pengaruh Soft skill Dan Hard skill Terhadap Kinerja Pada PT Cahaya Indah MadyaPratama Lamongan. *Eco-Entrepreneur*, 6(2), 97–107.
- Arif, K. M. (2021). Strategi Membangun SDM Yang Kompetitif, Berkarakter Dan Unggul Menghadapi Era Disrupsi. *Tahdzib Al-Akhlaq: Jurnal Pendidikan Islam*, 4(1), 1–11.
- Azizy, L. A. (2015). Profil Kompetensi Hard Skill dan Soft Skill Siswa Jurusan TatBoga di SMK N 3 Magelang dalam Praktik Industri di Hotel. *Skripsi Sarjana, Tidak Diterbitkan, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta*.
- Dityasari, A., Kartika, I., Purwanto, J., & Djufri, E. (2022). Analisis Kemampuan Literasi Digital Siswa Sekolah Menengah. *SNPF (Seminar Nasional Pendidikan Fisika)*.
- Emiliasari, E., Widarko, A., & Slamet, A. R. (n.d.). *Pengaruh Soft Skill dan MotivaKerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Pelangi Malang*. www.fe.unisma.ac.id
- Manara, M. U. (2014). Hard skills dan soft skills pada bagian sumber daya manusia di organisasi industri. *Jurnal Psikologi Tabularasa*, 9(1).
- Maulyan, F. F. (2019). Peran Pelatihan Guna Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia dan Pengembangan Karir: Theoretical Review. *Jurnal Sains Manajemen*, 1(1), 40–50.
- Murdiyanto, D. E. (2020). Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif). *Bandung: Rosda Karya*.
- Ningsih, O. L., Zaki, H., & Hardilawati, W. L. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru. In *Economics, Accounting and Business Journal* (Vol. 2, Issu1).
- Parayogo, E. (2020). Kualitas Pelayanan Dan Pengembangan Sdm Karyawan Front Office Terhadap Kepuasan Tamu Hotel Citra Alam Demak. *Jurnal Visi Manajemen*, 6(3), 162–174.
- Salamah, U. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Konsep dan Aplikasi*. Salemba Empat.
- Sari, R. J. (2019). Tantangan Berkarier Sumber Daya Manusia Lokal Di Industri Perhotelan Sanur. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 9(2), 124–133.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif: Untuk Penelitian yang bersifat : Eksploratif, Enterpretif, Interaktif, dan Konstruktif*. Alfabeta.

Suwatno, & Donni Juni Priansa. (2011). *Manajemen SDM dalam, Organisasi Publik dan Bisnis*. Alfabeta.

Zulfan, M. (2019). Pengembangan Soft Skill Karyawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Hotel Berbintang di Kabupaten Humbang Hasundutan (Studi kasus: Hotel Berbintang di Kecamatan Bakti Raja). *Jurnal Akademi Pariwisata Medan*, 7(1), 41–58.

Copyright holder:

Retha Syahvina Zahra, Vany Octaviany (2023)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

