

KETERAMPILAN MAHASISWA TRAINEE DEPARTEMEN FRONT OFFICE PADA HOTEL BINTANG EMPAT DI KOTA BANDUNG

Rismawati Hidayah, Vany Octaviany

Fakultas Ilmu Terapan, Universitas Telkom, Bandung

Email: rismaawh@student.telkomuniversity.ac.id, vany@tass.telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Departemen *Front Office* banyak dihindari oleh mahasiswa *trainee* saat melaksanakan *On The Job Training* karena merasa kurang percaya diri dengan keterampilan atau *soft skill* yang dimiliki. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas *soft skill* mahasiswa *trainee* departemen *Front Office* pada hotel bintang empat di Kota Bandung dan upaya untuk meningkatkannya. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif etnografi dengan melakukan observasi dan wawancara kepada *Front Office Manager*, *Front Office Supervisor*, dan Mahasiswa *Trainee* di tiga hotel bintang empat di Kota Bandung, yaitu Hotel Grand Tjokro Bandung, Hotel Four Points by Sheraton Bandung, dan Hotel The Jayakarta Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mahasiswa *Trainee* memiliki *soft skill* yang berkualitas serta pemahaman terkait komponen *soft skill* seperti etos kerja, sopan santun, kerjasama, disiplin, dan penyesuaian diri terhadap norma-norma untuk membentuk individu berkualitas yang dapat diimplementasikan dalam lingkungan kerja. Upaya untuk meningkatkan keterampilan mahasiswa *trainee* dapat dilakukan dengan mengadakan pelatihan mengenai etika dan berkomunikasi, memberikan teladan yang baik, serta menerapkan sistem *reward*.

Kata kunci: Keterampilan; Mahasiswa Trainee; Sumber Daya Manusia; *Soft skill*.

Abstract

The Front Office Department is often avoided by trainee students during the implementation of their On The Job Training due to a lack of confidence in their skills or soft skills. This research aims to determine the quality of soft skills possessed by trainee students in the Front Office Department of four-star hotels in Bandung City and efforts to enhance them. The research method used is qualitative ethnography, involving observations and interviews with the Front Office Manager, Front Office Supervisor, and Trainee Students in three four-star hotels in Bandung: Hotel Grand Tjokro Bandung, Hotel Four Points by Sheraton Bandung, and Hotel The Jayakarta Bandung. The research findings indicate that Trainee Students possess quality soft skills as well as an understanding of soft skill components such as work ethic, politeness, teamwork, discipline, and adaptation to norms, all of which contribute to shaping individuals of high quality that can be implemented in a work environment. Efforts to enhance the skills of trainee students can be carried out through organizing training on ethics and communication, providing positive role models, and implementing a reward system.

| | |
|---------------------|--|
| How to cite: | Rismawati Hidayah, Vany Octaviany (2023) Keterampilan 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 |
|----------------------|------------------|

Keywords: *Human Resources; Hospitality Students; Skills; Soft Skills.*

Pendahuluan

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu faktor penting dari sebuah perusahaan. SDM merupakan modal penting bagi setiap perusahaan karena menentukan keberhasilan setiap perusahaan untuk mencapai tujuannya (Aisyah et al., 2017). SDM merupakan faktor daya saing yang sangat penting dalam industri pariwisata dan perhotelan. SDM adalah salah satu sumber daya terpenting dari sebuah perusahaan pariwisata yang secara langsung mempengaruhi daya saing dan kelangsungan hidupnya di pasar pariwisata (Mubarok et al., 2020).

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam memajukan sektor pariwisata, khususnya di organisasi berbasis jasa (*service-based organization*) (Candana, 2021). SDM juga berperan untuk mewujudkan keberhasilan kinerja. Kebutuhan SDM di industri perhotelan sangat penting karena industri hotel sangat bergantung pada pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada tamu dan untuk memastikan kelancaran operasional hotel. Salah satu upaya untuk menciptakan SDM yang unggul adalah dengan melalui pendidikan serta pelatihan (*training*) sehingga tercipta SDM yang berkualitas, yang tentunya akan sangat mempengaruhi perkembangan serta kemajuan suatu organisasi atau perusahaan (Shofi, 2018).

Hotel memiliki beberapa bagian, termasuk *Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department, dan Back Office Department*. Salah satu bagian yang memiliki peran penting dalam hotel adalah *Front Office Department*. Namun, banyak tenaga kerja di industri perhotelan cenderung memilih bagian *Food and Beverage serta Back Office* (Emiliasari et al., n.d.). Bagian-bagian ini tidak memiliki kontak langsung dengan tamu. Trend ini dapat diamati dari hasil proyeksi kebutuhan tenaga kerja di sektor pariwisata, khususnya di industri perhotelan, dari tahun 2022 hingga 2025. Proyeksi ini didasarkan pada riset yang dilakukan secara daring (*online*) dan tatap muka (*offline*), termasuk survei dan wawancara. Berikut adalah temuan dari proyeksi tersebut:

Tabel 1 Proyeksi Kebutuhan Tenaga Kerja di Sektor Perhotelan

| | Proyeksi Kebutuhan Tenaga Kerja di Sektor Perhotelan | | | | |
|----------------------------|--|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | Tenaga Kerja 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
| Jumlah Tenaga Kerja | 9.170.000 | 8.638.375 | 8.567.919 | 8.559.378 | 8.608.484 |

Sumber: satudata.kemnaker.go.id

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa dari 44 jenis pekerjaan yang ada pada industri perhotelan, sebanyak 26 jenis pekerjaan mengalami penurunan. Hal ini mengindikasikan bahwa sekitar 59,09% jenis pekerjaan dalam industri perhotelan mengalami penurunan jumlah tenaga kerja. Beberapa pekerjaan yang mengalami penurunan meliputi *room*

attendant atau room maid, waiter, front office attendant, dan steward. Di dalam industri perhotelan, pekerjaan yang masih sangat dibutuhkan adalah *room attendant, waiter, dan front office attendant.*

Menariknya, sebagian besar mahasiswa yang menjalani pelatihan (*On The Job Training*) lebih memilih departemen selain *front office*, seperti *food and beverage department* dan *back office*. Sebagian besar mahasiswa memilih departemen selain *front office* dikarenakan merasa tidak percaya diri dengan keterampilan atau *soft skill* yang dimiliki untuk melaksanakan jobdesk yang ada. Padahal, perhatian utama dalam departemen *front office* adalah pengembangan *soft skill* atau keterampilan non-teknis. Ketika mahasiswa terlibat langsung dengan tamu, ini dapat memberikan kesempatan untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi, keterampilan berpikir, dan membentuk karakter sebagai seorang profesional di industri perhotelan. Data dari pengalaman lapangan mahasiswa menunjukkan hal ini.

Tabel 2 Konten Analisis Permasalahan Mahasiswa Selama Melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri

| No | Jenis Permasalahan | F | % |
|----|---|----|----|
| 1. | Kurangnya keterampilan Bahasa Asing | 11 | 55 |
| 2. | Perbedaan pengetahuan yang didapat perguruan tinggi dengan yang dialami di industri | 10 | 50 |
| 3. | Terkendala dalam menghadapi komplain tamu | 9 | 45 |
| 4. | Kurang fokus terhadap arahan staff/senior atau miss communication | 4 | 20 |
| 5. | Tidak teliti terhadap pekerjaan | 4 | 20 |

Sumber: Laporan PLI Mahasiswa D4 Manajemen Perhotelan UNP

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa masalah yang muncul selama pelaksanaan pengalaman lapangan industri lebih seringkali disebabkan oleh faktor internal mahasiswa itu sendiri. Oleh karena itu, penting bagi mahasiswa untuk meningkatkan kedua aspek keterampilan teknis (*hard skill*) dan keterampilan non-teknis (*soft skill*). *Soft skill* memiliki peran penting dalam perkembangan mahasiswa, bukan hanya keterampilan teknis, karena keterampilan non-teknis ini memberikan kontribusi penting dalam memperlancar dan mempercepat penyelesaian berbagai tugas. Biasanya, masalah-masalah yang terkait dengan *soft skill* umumnya terkait dengan kemampuan berbahasa yang dimiliki mahasiswa (Mahfud et al., 2017).

Para pengguna tenaga kerja menginginkan lulusan perguruan tinggi (PT) yang tangguh, mampu bekerja dalam tim sampai dengan mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik (Rokhmadi, 2014). Hal ini dapat dilihat dari lowongan pekerjaan yang ada di beberapa surat kabar, media cetak maupun internet. Dimana setiap perusahaan lebih banyak menggunakan kriteria-kriteria dalam *soft skill* untuk mencari pegawai atau karyawannya. Hasil penelitian dari Harvard University, Amerika Serikat menyatakan bahwa kesuksesan tidak ditentukan semata-mata oleh pengetahuan dan keterampilan teknis (*hard skill*), tetapi oleh keterampilan mengelola diri dan orang lain (*soft skill*).

Menurut (Sailah, 2008) *soft skill* merupakan keterampilan dan kecakapan hidup, baik untuk diri sendiri, berkelompok, atau bermasyarakat, serta dengan Sang Pencipta.

Keterampilan akan berkomunikasi, keterampilan emosional, keterampilan berbahasa, keterampilan berkelompok, memiliki etika dan moral, santun, dan keterampilan spiritual (Elfindri et al., 2011). Komponen *soft skill* meliputi etos kerja yaitu ketekunan seseorang terhadap sebuah pekerjaan, sopan santun yaitu kebiasaan mengucap ungkapan maaf dan terima kasih, kerjasama yaitu kemampuan membagi tanggung jawab, saling membantu dalam menyelesaikan tugas, dan juga mencari bantuan atau solusi jika diperlukan, disiplin dan percaya diri yaitu kemampuan menjadi lebih baik, belajar dari pengalaman dan kesalahan, mampu menerima kritik dan petunjuk, serta penyesuaian diri terhadap norma-norma yaitu berkomunikasi yang baik dan bertutur kata (Purwan, 2018).

Soft skill sangat mempengaruhi pekerjaan di bidang industri perhotelan khususnya di departemen *front office* agar dapat memaksimalkan pelayanan bagi tamu dan penting dilakukannya penelitian terhadap kualitas *soft skill* mahasiswa *trainee*. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul “Keterampilan Mahasiswa *Trainee* Departemen *Front Office* Pada Hotel Bintang Empat di Kota Bandung”.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas dan upaya untuk meningkatkan *soft skill* mahasiswa *trainee* departemen *front office* pada hotel bintang empat di Kota Bandung.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif etnografi untuk mendeskripsikan permasalahan dan fokus penelitian. Hal tersebut serupa dengan yang dijelaskan oleh (Moleong, 2007) bahwa data yang dikumpulkan dalam penelitian kualitatif adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Apabila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber data primer dan sekunder (Sugiyono, 2008). Sumber data primer pada penelitian ini adalah informasi yang berbentuk lisan yang diperoleh dari informan (manusia), yaitu *Front Office Manager (FOM)*, *Front Office Supervisor*, dan Mahasiswa *Trainee* Hotel Grand Tjokro Bandung, Hotel Four Points by Sheraton Bandung, dan Hotel the Jayakarta Bandung. Sumber data sekunder merupakan sumber tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data atau berupa informasi yang telah ada sebelumnya dan dengan sengaja dikumpulkan oleh peneliti yang digunakan untuk melengkapi kebutuhan data penelitian yang didapat dari buku, jurnal, atau website.

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data-data, diantaranya menggunakan Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi. Teknik pengumpulan data merupakan suatu kewajiban, karena teknik pengumpulan data ini nantinya akan digunakan sebagai dasar untuk menyusun instrumen penelitian (Kristanto, 2018). Data penelitian yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi informan kemudian dianalisis dialog dan transkripsinya, dicatat dalam catatan lapangan yang terdiri dari dua bagian yaitu deskriptif dan reflektif. Data-data ini digunakan sebagai bukti konkret guna mengevaluasi sejauh mana mahasiswa *trainee* telah memahami *profile* perusahaan hotel serta konsep-konsep penting dalam industri perhotelan.

Tabel 3 Pedoman Wawancara

| Variabel | Indikator | Responden |
|---------------------------------------|----------------------------------|--|
| Kualitas Soft Skill Mahasiswa Trainee | Etos Kerja | Front Office Manager (FOM), Front Office Supervisor, dan Mahasiswa Trainee |
| | Sopan Santun | Front Office Manager (FOM), Front Office Supervisor, dan Mahasiswa Trainee |
| | Kerjasama | Front Office Manager (FOM), Front Office Supervisor, dan Mahasiswa Trainee |
| | Disiplin | Front Office Manager (FOM), Front Office Supervisor, dan Mahasiswa Trainee |
| | Penyesuaian Terhadap Norma-norma | Front Office Manager (FOM), Front Office Supervisor, dan Mahasiswa Trainee |

Hasil dan Pembahasan

1. Hasil Temuan

Soft skill merupakan keterampilan non-teknis yang terdiri dari lima komponen, yaitu etos kerja yang mencakup semangat dan kejujuran dalam melaksanakan sebuah tugas atau pekerjaan, sopan santun dimana seseorang memiliki sikap profesional atau kemampuan berkomunikasi dengan baik dan kontribusi aktif, kerjasama antar tim untuk mencapai tujuan perusahaan, disiplin atau percaya diri yang merujuk pada pemahaman untuk bertanggung jawab terhadap tugas dan tanggung jawab yang diberikan serta mengelola waktu dengan baik, dan penyesuaian terhadap norma-norma yang mencakup kejujuran, kepercayaan, dan kedisiplinan dalam pekerjaan.

Berdasarkan penjelasan kelima indikator *soft skill* di atas, tidak semua informan mengatakan hal yang sama mengenai indikator yang lebih menonjol, terdapat beberapa perbedaan pendapat. Menurut Bapak Leo dan Bapak Arif (2023), yang terpenting dari indikator *soft skill* adalah etos kerja, sedangkan menurut Bapak Gumelar dan Bapak Adit (2023) sopan santun merupakan indikator terpenting dari *soft skill*, sedangkan informan lainnya berpendapat bahwa aspek-aspek yang terdapat pada *soft skill* dinilai sama rata dan penting untuk dimiliki.

a. Etos Kerja

Etos kerja merujuk pada sikap mental dan nilai-nilai yang mendorong seseorang untuk bekerja dengan tekun, kedisiplinan, dan tanggung jawab. Etos kerja yang kuat melibatkan dedikasi untuk mencapai hasil terbaik dalam setiap tugas yang diemban, ketekunan untuk mengatasi tantangan yang muncul, serta komitmen untuk menjaga produktivitas dan kualitas kerja secara konsisten (Indartono & Widodo, 2014).

Pemahaman akan pentingnya kerja keras, integritas, inisiatif, dan kerja sama dalam mencapai tujuan bersama menjadi pijakan dalam membangun etos kerja yang kokoh, baik dalam lingkungan profesional maupun pribadi.

Etos kerja dalam industri perhotelan mengacu pada sikap mental dan nilai-nilai yang mendorong individu di dalamnya untuk memberikan pelayanan berkualitas tinggi, efisiensi, dan keramahan kepada tamu serta menjalankan tugas-tugas dengan tekun dan tanggung jawab. Menurut (Indriani 2015), etos kerja yang solid dalam perhotelan melibatkan dedikasi untuk menjaga kebersihan dan kenyamanan lingkungan, serta kemampuan untuk beradaptasi dengan cepat terhadap permintaan dan perubahan yang mungkin terjadi. Kerja tim, keramahan, dan kemampuan berkomunikasi yang baik menjadi landasan penting dalam membangun etos kerja yang sukses di industri ini, dengan fokus pada menciptakan pengalaman positif bagi setiap tamu dan menjaga standar kualitas yang tinggi (Panggiki et al., 2017).

Tinjauan dari hasil wawancara dengan sejumlah partisipan yang termasuk dalam kategori *trainee*, *FOM (Front Office Manager)*, dan *SPV (Supervisor)* di tiga hotel di Kota Bandung memberikan wawasan mendalam mengenai bagaimana mereka menjalankan etos kerja dalam mengelola *front office* serta memberikan layanan kepada tamu. Dalam analisis ini, penekanan diberikan pada pemahaman dan keterampilan individu dalam menghadapi aspek utama dalam industri perhotelan.

Temuan hasil percakapan wawancara dengan Dara (2023), seorang *Front Office Trainee* di Grand Tjokro Premiere Bandung, ditemukan beberapa aspek penting terkait etos kerja:

“Iya, bisa tepat waktu dan semangat mengerjakan tugas yang ada itu harus. Karena memang harus semangat, ya.”

Berdasarkan kutipan wawancara di atas, Dara (2023) secara konsisten memperlihatkan komitmen yang kuat terhadap etos kerja melalui sejumlah perilaku yang signifikan. Pertama-tama, mereka dengan tekun menjalankan tugas-tugas yang diberikan dengan tepat waktu, mengindikasikan tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan mereka. Selain itu, semangat yang tampak dalam pelaksanaan tugas juga menggambarkan keterlibatan yang mendalam dalam pekerjaan. Hal ini tidak hanya memastikan penyelesaian tugas, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan bersemangat.

Selanjutnya, mereka tidak hanya menyelesaikan tugas dengan semangat, tetapi juga secara maksimal dan jujur. Ini menandakan bahwa Dara (2023) memiliki tekad untuk menghasilkan pekerjaan yang berkualitas tinggi, bukan hanya sekadar menyelesaikan tugas demi tugas. Sikap jujur dalam menjalankan tugas juga memperkuat integritas dan kepercayaan yang dibangun dengan sesama rekan kerja dan atasan.

Tidak hanya berfokus pada aspek kualitas kerja, Dara (2023) juga mengedepankan optimisme dalam pandangan mereka terhadap tugas-tugas yang dihadapi. Keyakinan positif ini memberikan energi yang diperlukan untuk mengatasi tantangan dan

menjalankan tugas dengan penuh semangat. Selain itu, mereka mengakui pentingnya memberikan hasil kerja yang maksimal dan benar sebagai cara untuk membangun kepercayaan. Kesadaran ini menunjukkan pengertian yang mendalam tentang bagaimana etos kerja yang kuat berperan dalam memperkuat hubungan profesional dan menciptakan lingkungan kerja yang positif (Sukardewi et al., 2013).

b. Sopan Santun

Sopan santun dalam industri perhotelan merujuk pada seperangkat norma dan perilaku yang mencerminkan penghormatan, keramahan, dan kesopanan dalam interaksi antara staf hotel dan tamu. Hal ini mencakup berbagai aspek seperti komunikasi yang ramah dan jelas, penggunaan bahasa yang sopan, sikap yang profesional dan penuh perhatian terhadap kebutuhan tamu, serta penampilan yang rapi dan sesuai standar. Sopan santun juga tercermin dalam pemeliharaan lingkungan hotel yang bersih, tertata, dan nyaman demi kenyamanan tamu. Dalam praktiknya, sopan santun menjadi landasan penting bagi pengalaman menginap yang menyenangkan dan memuaskan bagi para tamu, sekaligus membangun citra positif bagi hotel itu sendiri.

Berdasarkan wawancara dengan Yoga (2023) yang merupakan *Front Office Trainee* di The Jayakarta Bandung, mengungkapkan secara konsisten penghargaan yang tinggi terhadap nilai sopan santun dalam berinteraksi di lingkungan kerja. Dalam interaksinya dengan sesama karyawan dan atasan, ia menunjukkan sikap hormat dan penghormatan terhadap orang yang lebih tua dan senior. Komunikasinya dengan sesama karyawan atau *trainee* juga dilakukan dengan menggunakan bahasa yang baik dan sopan. Hal tersebut tercermin dalam kutipan dialog wawancara:

“*Iya, karena kita harus menghormati orang yang lebih tua dan senior.*” (Yoga, 2023).

Sikapnya yang baik terhadap sesama *trainee* atau karyawan tercermin melalui ketulusan dalam berbicara dan berperilaku. Selain itu, ia juga sangat berhati-hati dalam menghindari perilaku yang tidak pantas atau tidak baik dalam interaksi dengan kolega atau atasan. Terlebih lagi, Yoga (2023) belum pernah melakukan percakapan yang tidak sopan kepada karyawan atau atasan, menunjukkan kesadaran akan pentingnya menjaga etika dan sikap sopan santun dalam setiap situasi. Dengan perilaku dan komunikasinya yang sopan, Yoga (2023) menjelaskan bahwa ia memahami dan menerapkan prinsip-prinsip sopan santun dalam segala aspek interaksi di lingkungan kerjanya.

Yoga (2023) memiliki pandangan yang paralel dengan Yoga (2023) mengenai pentingnya penghormatan terhadap sesama karyawan dan atasan, serta penggunaan bahasa yang santun dalam berkomunikasi. Mereka memahami konsep batasan yang ada dalam sopan santun saat berinteraksi. Meskipun dalam beberapa situasi mungkin ada atasan yang mengizinkan pendekatan yang lebih santai, namun Yoga (2023) tetap menyadari bahwa ada norma-norma dasar dalam sopan santun yang tetap harus dijunjung tinggi.

Misalnya, mereka menyebutkan pentingnya memberikan salam (*greeting*) sebagai tindakan yang mendasar dalam berinteraksi, meskipun dalam suasana yang lebih informal. Sikap tersebut menggambarkan pengakuan mereka akan perlunya memelihara etika dan tata krama dalam berkomunikasi dengan berbagai pihak di lingkungan kerja. Dengan demikian, Dara (2023) menunjukkan kesadaran akan pentingnya menyesuaikan sikap dan komunikasi sesuai dengan norma-norma sopan santun yang berlaku, tanpa mengesampingkan pengaruh suasana yang lebih santai dalam situasi tertentu.

c. Kerja Sama

Berdasarkan hasil temuan dari berbagai responden, terlihat bahwa kerja sama menjadi faktor yang sangat penting di departemen *Front Office*.

“Tentunya tiap section membutuhkan kerja sama. Misalnya kerja sama diperlukan komunikasi yang baik dan kerja sama di pekerjaan yang mungkin bisa kami bantu.” (Dara, 2023).

Dara (2023) menunjukkan kesediaan untuk bekerja sama dengan anggota tim lainnya dalam membantu tugas-tugas di departemen *Front Office* dan mencapai tujuan bersama. Mereka mengakui bahwa kerja sama memerlukan komunikasi yang baik dan kontribusi aktif dalam mencapai tujuan perusahaan.

Bapak Gumilar (2023) juga mengapresiasi sikap kerja sama yang ditunjukkan oleh mahasiswa trainee. Mereka mengakui pentingnya kolaborasi dalam mencapai tujuan perusahaan dan melihat kerja sama sebagai indikator penting kualitas mahasiswa *trainee* di departemen *Front Office*. Sementara itu, Berliana (2023) menekankan pentingnya kerja sama dalam *platform* komunikasi seperti WhatsApp, di mana grup kerja membantu berbagi informasi dan persiapan tugas. Hal ini juga diakui oleh Bapak Ahmad (2023), yang melihat pentingnya saling mendukung dan percaya satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama. Kontribusi dalam tim dihargai, terutama dalam menyelesaikan tugas yang memerlukan kerjasama.

Hal tersebut tertuang dalam kutipan wawancara yang dilakukan oleh Berliana, mahasiswa trainee Four Points Hotel By Sheraton Bandung:

“Nah contoh kita kan suka ada grup nih. Nah ada grup yang pertama. Grup itu kita prepare nya itu di WA. Contoh grupnya besok nah sekarang itu kita prepare kita covernya breakfast vouchernya. Nah itu suka karena kan yang saya sampaikan tetap itu kan terbatas dengan adanya training itu kan merasa terbantu oleh anak training itu coba kerjain prepare untuk besok dia dikerjain gitu kan atau itu daur ulang maksud doang.” (Berliana, 2023)

Bapak Ahmad (2023) juga berpendapat mengenai kontribusi dalam tim dalam menyelesaikan tugas:

“Kerjasama, kekompakan, sigap, saling mendukung, saling percaya dan mengandalkan satu sama lain dan sebagainya.” (Ahmad, 2023).

Menurut Bapak Murah (2023) yang merupakan seorang *Front Office Supervisor*, juga mengakui bahwa kerja sama menjadi aspek krusial dalam departemen *Front Office*. Mahasiswa *trainee* perlu bekerja sama dengan sesama karyawan dan atasan dalam mengelola tugas dan mencapai tujuan hotel. Bapak Arif menegaskan pentingnya kerja sama dalam bentuk komunikasi, seperti penggunaan grup WhatsApp untuk berbagi informasi. Kerja sama dianggap sebagai indikator kualitas mahasiswa *trainee*, karena komunikasi yang baik dan kolaborasi dalam tim dapat mencegah terjadinya komplain atau masalah lainnya (Sunaryo & ABS, 2017).

Terakhir, Yoga (2023) juga menekankan pentingnya kerja sama dalam meningkatkan bergotong-royong dan membantu sesama. Mereka berpendapat bahwa saling peka terhadap situasi dapat meningkatkan kerja sama di departemen *Front Office*:

“Meningkatkan kerja sama dalam bergotong-royong dan membantu sesama.”

d. Disiplin atau kepercayaan diri

Dalam konteks *front office* perhotelan, "Disiplin atau kepercayaan diri" memiliki peran yang sangat penting. Disiplin mencakup ketaatan terhadap prosedur operasional, ketepatan waktu, dan pengaturan kerja yang teratur (Mangkuprawira & Hubeis, 2007). Staf *front office* harus memiliki disiplin dalam menjalankan tugas-tugas seperti penerimaan tamu, *check-in*, *check-out*, dan pengelolaan reservasi. Disiplin ini membantu menjaga kelancaran operasional serta menghindari kesalahan yang dapat memengaruhi pengalaman tamu.

Di sisi lain, menurut (Turangan, 2017) kepercayaan diri juga memiliki peran krusial dalam *front office*. Staf *front office* sering berinteraksi langsung dengan tamu, baik melalui komunikasi tatap muka maupun melalui telepon. Kepercayaan diri dalam berbicara, berkomunikasi, dan menyampaikan informasi kepada tamu menciptakan kesan profesional dan memberikan rasa yakin kepada tamu bahwa mereka berada dalam tangan yang kompeten. Kepercayaan diri ini juga penting ketika mengatasi situasi sulit atau permintaan khusus tamu, sehingga staf *front office* dapat merespons dengan tepat dan memberikan solusi yang memuaskan.

Dari hasil temuan percakapan dengan informan-informan di atas, terdapat pola terkait indikator "Disiplin dan Percaya Diri" dalam konteks pekerjaan di departemen *front office* perhotelan. Dara (2023) menyatakan pentingnya disiplin dalam menjalankan aturan dan SOP, serta mengelola waktu dengan baik. Mereka juga mengakui pentingnya bertanggungjawab terhadap tugas dan tanggungjawab yang diberikan.

Bapak Adit (2023), di sisi lain, menyatakan bahwa kerja sama di antara berbagai bagian (seperti *check-in* dan *check-out*) adalah bentuk kerja sama di departemen *front office*. Namun, mereka lebih cenderung mengaitkan hal ini dengan budaya perusahaan atau aspek *hard skill* daripada *soft skill*.

Sementara itu, Yoga (2023) menekankan ketaatan terhadap aturan dan SOP, serta menjaga kedisiplinan dalam melaksanakan tugas. Mereka juga menyebutkan inisiatif sebagai cara untuk mengelola tugas dan tanggungjawab. Meskipun ada sedikit lalai dalam mengatur waktu istirahat, Yoga (2023) tetap mengedepankan tanggungjawab terhadap job desk yang diberikan.

“Dengan cara selalu berinisiatif dalam pelaksanaan tugas yang diberikan.” (Yoga, 2023).

e. Penyesuaian Terhadap Norma-Norma

Dari hasil temuan percakapan dengan informan di atas, terdapat fokus pada indikator "Penyesuaian terhadap Norma-Norma atau Beradaptasi" dalam konteks pekerjaan di departemen *front office*.

“Ini soft skill itu yang paling penting. Paling penting sih yang tadi yang nanya ini yang terpenting. Satu yang etos kerja itu ada poin yang jujur sama dipercaya dan amanah itu sama kaya yang jawaban paling terakhir ya. Kalau diurutkan, yang meningkatkan kualitas soft skill, jadi soft skill itu bisa diupayakan dengan yang tadi kayak misalnya kemauan jujur misalnya bersungguh sungguh biar dipercaya biar amanah jujur dan bertanggung jawab jadi begitu, seperti itu.” (Ahmad, 2023).

Bapak Ahmad (2023) menitikberatkan pada pentingnya etos kerja yang mencakup kejujuran, kepercayaan, dan kedisiplinan dalam pekerjaan di departemen *front office*. Mereka menganggap bahwa *soft skill* ini dapat ditingkatkan melalui kemauan individu untuk menjadi jujur, sungguh-sungguh, dan dapat dipercaya serta amanah dalam menjalankan tugas. Pandangan ini mencerminkan keyakinan bahwa integritas dan kedisiplinan merupakan komponen fundamental dalam mengembangkan kemampuan beradaptasi dengan norma-norma perusahaan. Etos kerja yang kuat memberikan dasar untuk mengatasi hambatan-hambatan yang mungkin muncul dalam proses penyesuaian dan berkontribusi pada citra profesional yang positif dalam departemen *front office* (Indartono & Widodo, 2014).

2. Keterampilan Mahasiswa Trainee di Department Front Office Pada Hotel Bintang Empat di Kota Bandung

Pada bagian pembahasan ini, hasil penelitian *soft skill* mahasiswa *trainee* di departemen *front office* pada hotel bintang empat di Kota Bandung membahas temuan-temuan yang berkaitan dengan beberapa aspek kunci dalam konteks industri perhotelan, seperti etos kerja, sopan santun, kerja sama, disiplin, dan penyesuaian terhadap norma-norma. Beberapa kutipan dari wawancara dengan informan dari tiga hotel bintang empat di Kota Bandung, yaitu Hotel Grand Tjokro Bandung, Hotel Four Points by Sheraton Bandung, dan Hotel the Jayakarta Bandung, menjelaskan pemahaman dan pengalaman para mahasiswa *trainee* terkait aspek-aspek tersebut.

Penelitian ini menemukan bahwa etos kerja merupakan faktor krusial dalam industri perhotelan. Etos kerja mencakup dedikasi, ketekunan, semangat, dan kualitas kerja yang baik. Dara (2023), seorang *Front Office Trainee*, menunjukkan komitmen kuat terhadap etos kerja dengan menjalankan tugas dengan tepat waktu dan semangat. Beliau juga mengedepankan kerja dengan kualitas maksimal dan jujur. Sementara itu, indikator selanjutnya, yakni sopan santun dalam industri perhotelan mencakup penghormatan, keramahan, komunikasi yang sopan, dan penampilan yang rapi. Yoga (2023) mengungkapkan pentingnya sopan santun dalam berinteraksi dengan sesama karyawan dan atasan. Mereka mengakui pentingnya berbicara dengan baik, menggunakan bahasa sopan, dan menghindari perilaku yang tidak pantas.

Kerja sama di departemen *Front Office* menjadi faktor penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Dara (2023) menggambarkan pentingnya kerja sama dan komunikasi yang baik dalam mencapai tujuan bersama. Bapak Ahmad dan Berliana juga menyoroti pentingnya kerja sama dalam berbagi informasi dan mempersiapkan tugas.

Disiplin dalam menjalankan tugas dan kepercayaan diri dalam berkomunikasi dengan tamu merupakan aspek penting. Yoga (2023) mengakui pentingnya menjaga kedisiplinan dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas. Disiplin dan kepercayaan diri juga dianggap penting oleh informan lainnya, seperti Dara dan Bapak Murah (2023).

Penyesuaian terhadap norma-norma perusahaan menjadi penting dalam pekerjaan di departemen *Front Office*. Bapak Ahmad (2023) menyatakan bahwa etos kerja yang kuat, seperti kejujuran, kepercayaan, dan kedisiplinan, dapat membantu individu beradaptasi dengan norma-norma perusahaan. Hal ini membantu dalam menciptakan citra profesional yang positif.

Seluruh temuan tersebut mencerminkan pemahaman para mahasiswa trainee tentang pentingnya *soft skill* dalam industri perhotelan. Etos kerja yang kuat, sopan santun, kerja sama, disiplin, dan kemampuan beradaptasi terhadap norma-norma perusahaan adalah faktor-faktor yang mendukung kualitas pekerjaan yang baik di departemen *Front Office*.

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

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, upaya peningkatan keterampilan Mahasiswa *Trainee* di departemen *Front Office* Pada Hotel Bintang Empat Di Kota Bandung dapat dilakukan dengan cara:

1. Memberikan Teladan yang Baik: Salah satu pendapat yang muncul adalah pentingnya memberikan contoh yang baik kepada mahasiswa *trainee*. Menurut Bapak Leo (2023), *coach* atau *leader* harus menjadi teladan dalam hal *coach quality*, tanggungjawab, dan komunikasi yang baik. Pemberian teladan yang baik kepada mahasiswa *trainee* akan mendorong mereka untuk meniru perilaku positif tersebut. Bapak Leo (2023) berpendapat mengenai pentingnya *coach* atau *leader* untuk menjadi teladan dalam berbagai aspek. Hal ini termasuk menampilkan kualitas sebagai seorang pelatih yang unggul, menunjukkan tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas, mempraktikkan komunikasi yang efektif, serta menggambarkan perilaku positif dalam berbagai konteks. Diharapkan mahasiswa *trainee* akan

mengadopsi dan meniru pola perilaku yang positif, yang akan membantu membentuk profesionalisme mereka.

2. Berkesinambungan dan Kedisiplinan: Pendapat Bapak Adit (2023) menekankan bahwa semua aspek *soft skill* saling berkesinambungan. Kedisiplinan dianggap sebagai hal yang paling penting yang menunjukkan bahwa *soft skill* tidak hanya terdiri dari satu aspek, tetapi gabungan dari berbagai komponen yang saling mendukung. Upaya yang dilakukan dengan membuat jadwal pekerjaan, istirahat, dan aktivitas lainnya untuk mendukung kedisiplinan.
3. Sopan Santun: Bapak Arif (2023) mengungkapkan bahwa sopan santun merupakan aspek yang sangat penting dalam meningkatkan *soft skill*. Sopan santun mencerminkan sikap menghormati dan kemampuan berinteraksi dengan baik, yang keduanya merupakan komponen penting dalam lingkungan kerja yang profesional. Upaya yang dilakukan menurut Bapak Arif (2023) untuk meningkatkan sopan santun adalah dengan mengadakan pelatihan mengenai etika dan komunikasi yang dapat membantu memperbaiki keterampilan sosial dan berinteraksi dengan baik.
4. Etos Kerja, Kejujuran, dan Amanah: Bapak Ahmad (2023) menyoroti pentingnya etos kerja, kejujuran, dan amanah untuk meningkatkan kualitas *soft skill*. Etos kerja yang kuat, bersama dengan integritas dan kepercayaan, dapat membentuk dasar untuk *soft skill* yang berkualitas. Menurut Bapak Ahmad (2023) upaya yang dilakukan untuk meningkatkan hal tersebut adalah dengan mengutamakan kualitas dalam setiap tugas yang dilaksanakan, seperti menerapkan sistem *reward*, mengikuti prinsip “melakukan yang terbaik” sebagai panduan dalam bekerja, berkomitmen untuk konsisten dan bertanggung jawab, beradaptasi dengan tantangan yang muncul, serta melakukan tindakan yang sesuai dengan nilai moral.

Pendapat dari berbagai informan ini menunjukkan bahwa peningkatan *soft skill* mahasiswa *trainee* memerlukan pendekatan yang holistik, melibatkan contoh yang baik, kedisiplinan, sopan santun, etos kerja, dan integritas. Semua elemen ini bekerja bersama-sama untuk membentuk individu yang memiliki kualitas *soft skill* yang baik dalam lingkungan kerja.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dari tiga hotel bintang empat di Kota Bandung, yaitu Hotel Grand Tjokro Bandung, Hotel Four Points by Sheraton Bandung, dan Hotel The Jayakarta Bandung, penelitian ini mengidentifikasi bahwapemahaman dan pengalaman para mahasiswa *trainee* memerlukan pendekatan inklusif terkait aspek-aspek *soft skill*, seperti etos kerja, sopan santun, kerjasama, disiplin, dan penyesuaian terhadap norma-norma. Kesimpulan dari berbagai pandangan informan menunjukkan, bahwa untuk mencapai *soft skill* yang berkualitas dalam lingkungan kerja perhotelan dapat dengan melibatkan contoh perilaku yang positif, seperti disiplin dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab, penerapan sopan santun yang mencakup penghormatan, keramahan, komunikasi yang baik, dan penampilan yang rapi, pembentukan etos kerja yang kuat, serta berprinsip pada integritas. Komponen tersebut membentuk individu dengan *soft skill* yang berkualitas dalam lingkungan kerja.

Sebagian besar informan berpendapat bahwa upaya untuk meningkatkan keterampilan Mahasiswa Trainee departemen Front Office pada hotel bintang empat di Kota Bandung dapat dilakukan dengan memberikan teladan yang baik, membuat jadwal pekerjaan untuk mendukung kedisiplinan, mengadakan pelatihan mengenai etika berkomunikasi yang dapat memperbaiki keterampilan sosial, dan berinteraksi dengan baik, serta menerapkan sistem *reward* sebagai peningkatan kualitas dalam setiap tugas yang dilaksanakan.

Oleh karena itu, pengembangan *soft skill* mahasiswa *trainee* departemen *Front Office* di hotel bintang empat di Kota Bandung diarahkan dengan pendekatan yang mencakup pembentukan etos kerja yang kuat, penerapan sopan santun, disiplin, serta penekanan pada integritas. Diperlukan upaya berkelanjutan dalam memberikan contoh-contoh perilaku positif kepada mahasiswa *trainee*, seperti pelatihan yang memberikan pemahaman mendalam mengenai ketekunan, semangat, dan kualitas kerja yang baik, pembinaan yang fokus pada pengembangan disiplin, pelatihan sopan santun mengenai cara berkomunikasi dengan jelas, serta beradaptasi dengan tantangan yang ada. Dengan memadukan komponen tersebut, diharapkan para mahasiswa *trainee* dapat mengembangkan *soft skill* yang berkualitas dan esensial dalam mencapai kesuksesan dalam lingkungan kerja perhotelan, khususnya di departemen *Front Office*.

BIBLIOGRAFI

- Aisyah, M. F., Utami, W., Sunardi, S., & Sudarsih, S. (2017). Kualitas Sumber Daya Manusia, Profesionalisme Kerja, Dan Komitmen Sebagai Faktor Pendukung Peningkatan Kinerja Karyawan PDAM Kabupaten Jember. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1), 131–135.
- Candana, D. M. (2021). *Determinasi Prestasi Kerja dan Kepuasan Kerja: Etos Kerja Dan Disiplin Kerja (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumberdaya Manusia)*. 2(4). <https://doi.org/10.31933/jimt.v2i4>
- Elfindri, Jemmy Rumengan, Muhammad Basri Wello, Poltak Tobing, F. Y. (2011). *Soft Skill Untuk Pendidikan*. Baduose Media.
- Emiliasari, E., Widarko, A., & Slamet, A. R. (n.d.). *Pengaruh Soft Skill dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Pelangi Malang*. www.fe.unisma.ac.id
- Indartono, E. P. R., & Widodo, P. B. (2014). Hubungan Kepuasan Terhadap Gaji Dengan Etos Kerja Karyawan Kpri Di Kota Semarang. *Jurnal EMPATI*, 3(4), 172–181. <https://doi.org/10.14710/empati.2014.7571>
- Indriani, W. (2015). Kontribusi Etos Kerja Islami Terhadap Kinerja Dosen. *El-Idare: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(2), 173–188.
- Kristanto, V. H. (2018). *Metodologi Penelitian Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*. Deepublish.
- Mahfud, T., Jati Kusuma, B., & Mulyani, Y. (2017). Peta Kompetensi Soft Skill Program Pemagangan (Apprenticeship Programe) di Industri Perhotelan Balikpapan. *Seminar Nasional Pendidikan Vokasi Ke 2*, 32–42.

- Mangkuprawira, S., & Hubeis, A. V. (2007). Manajemen mutu sumber daya manusia. *Bogor: Ghalia Indonesia*.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi penelitian kualitatif edisi revisi*.
- Mubarok, N. W., Hidayatunisa, N. F., Rahayu, N., & Nurbayanti, N. L. (2020). Analisis Sumber Daya Manusia (Sdm) Pt. Weha Transportasi Indonesia Tbk. *AKSELERASI: Jurnal Ilmiah Nasional*, 2(2), 114–122.
- Muhmin, A. H. (2018). Pentingnya Pengembangan Soft Skills Mahasiswa diPerguruan Tinggi. *Forum Ilmiah Indonusa*, 15(2), 330–338.
- Panggiki, A. C., Lumanauw, B., & Lumintang, G. G. (2017). Pengaruh Kompensasi, Kerjasama Tim dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada AJB Bumiputera 1912 Cabang Sam Ratulangi. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(3).
- Rokhmadi, R. (2014). Tingkat Kemampuan Soft Skills Fungsionaris Lembaga Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Semarang Angkatan 2009. *ACTIVE: Journal of Physical Education, Sport, Health and Recreation*, 3(11).
- Sailah, I. (2008). *Pengembangan Soft Skills di Perguruan Tinggi*. Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.
- Shofi, M. (2018). *Sistem Pelatihan Dalam Meningkatkan Kualitas Sdm Pada Bank Syariah Bukopin Pusat*. Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Sukardewi, D. N., Dantes, N., & Natajaya, I. N. (2013). Kontribusi adversity quotient (aq), etos kerja, dan budaya organisasi terhadap kinerja guru sma negeri di Kota Amlapura. *Jurnal Administrasi Pendidikan Indonesia*, 4(1).
- Sunaryo, H., & ABS, M. K. (2017). Pengaruh Kerjasama Tim dan Kreativitas Terhadap Kinerja Karyawan UD. Agro Inti Sejahtera Jember. *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 6(04).
- Turangan, J. K. (2017). Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja Dan Profesionalisme Terhadap Kinerja Guru Di SMA Negeri 1 Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(2).

Copyright holder:

Rismawati Hidayah (2023)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

