



---

**PERANAN PELATIHAN PADA KINERJA FRONT DESK AGENT DI HARRIS RESORT  
BARELANG BATAM**

Oleh

**Devid Trinaldo Simatupang<sup>1</sup>, Nensi Lapotulo<sup>2</sup>, Dina Auliana<sup>3</sup>**  
**<sup>1,2,3</sup>Politeknik Pariwisata Batam,****Jl. Gajah Mada, The Vitka City Complex, Tiban Ayu, Sekupang, Batam, Indonesia, 0778  
3540889****Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam,  
Email: <sup>1</sup>[devid.simatupang@gmail.com](mailto:devid.simatupang@gmail.com), <sup>2</sup>[in.nen104@gmail.com](mailto:in.nen104@gmail.com),  
<sup>3</sup>[Dinaauliana16.97@gmail.com](mailto:Dinaauliana16.97@gmail.com)****Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan pelatihan pada staf *front desk* di Harris Resort Barelang Batam. Diharapkan pelatihan mempunyai peran penting dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, maka perusahaan terlebih dahulu harus membuat kebijakan aturan, cara kerja, metode pelatihan karyawan. *Front desk* adalah salah satu seksi yang berada dalam *front office departement* yang menangani semua urusan mengenai *check-in*, *check-out*, komplain tamu, yang artinya semua pusat pelayanan datang dari *front office*. Kinerja *front desk* juga sangat berpengaruh besar terhadap pendapatan dan penilaian pertama tamu atau *first impression* terhadap hotel. Penelitian ini dilakukan di Harris Resort Barelang Batam. Penulisan penelitian ini disajikan secara deskriptif. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Metode pengumpulan data ini menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dan disajikan dengan cara deskriptif. Hasil dari penelitian ini, bahwa peranan pelatihan pada kinerja *front desk agent* sangat penting dan sangat dibutuhkan dalam menunjang operasional *front office* pada umumnya dan pada *desk agent* khususnya.

**Kata Kunci: Pelatihan, Kinerja, Front Desk Agent****PENDAHULUAN**

Saat ini di Indonesia tepatnya, industri pariwisata cukup berkembang pesat. Hal itu didukung banyaknya hotel-hotel yang tengah dibangun dan juga telah berjalan di berbagai daerah, baik wilayah yang terpencil maupun cukup terpilih yang bisa dikatakan maju. Industri perhotelan menyediakan sekaligus menawarkan fasilitas akomodasi berupa fisik, barang, berbentuk kamar sebagai tempat peristirahatan saat melakukan perjalanan, atau berwisata, namun definisi dari hotel sendiri adalah suatu bisnis jasa atau pelayanan yang dijalankan yang menyediakan akomodasi serta dikelola secara komersial yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, baik kamar untuk penginapan, dan juga makan serta

minum, maupun fasilitas pelayanan jasa lainnya (Meirina, 2017: 01).

Dalam menjalankan operasionalnya hotel membutuhkan tenaga terampil yang menguasai pengetahuan dan skill di bidangnya masing-masing. Dan untuk membuat karyawan hotel bisa bekerja secara profesional tersebut, dibutuhkanlah pelatihan untuk bisa membuat karyawan menguasai pengetahuan dan skillnya. Pelatihan biasanya harus mencakup pengalaman belajar, aktifitas-aktifitas yang terencana dan desain sebagai jawaban atas kebutuhan-kebutuhan yang berhasil diidentifikasi. Pelatihan dimaksudkan untuk memperbaiki penguasaan berbagai keterampilan dan teknik pelaksanaan pekerjaan tertentu, terperinci dan rutin (B Dosen: 2013). Dengan maksud jika dikaitkan dengan



pembahasan ini, yaitu peranan pelatihan pada seorang *front desk agent* tentunya mengharapkan keahlian para karyawannya memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu hotel. Umumnya hotel mempunyai departemen atau bagian tersendiri yang dikhususkan untuk menerima tamu. Departemen tersebut adalah *front office*. *Front office departement* adalah departemen yang terletak paling depan di hotel dan merupakan tempat yang pertama akan dituju oleh tamu. Hampir semua kegiatan yang ada di *front office department* berhubungan langsung dengan tamu, dimulai dari sebelum kedatangan tamu, pada saat kedatangan, pada saat tamu tinggal di hotel, sampai pada saat tamu meninggalkan hotel.

Karyawan yang berkerja di hotel, dituntut untuk mengetahui kemampuan dan *skill* yang sesuai di bidangnya, khususnya di bagian *front desk*. Untuk membuat tamu yang berada di hotel merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hal tersebut untuk keberhasilan dalam kinerja pada setiap karyawan hotel yang bekerja di bagian *front desk* karena pengendalian kinerja yang baik dari *human resources department* untuk mengatur pelatihan.

Pelatihan dan pengembangan yang kurang di galakkan dalam suatu perusahaan yaitu hotel, akan menyebabkan terhambatnya kemampuan dan *skill* dari departemen *front office* terutama di bagian *front desk*. Hal ini dikarenakan penilaian kinerja merupakan faktor evaluasi bagi pihak perusahaan terhadap kerja karyawan dan juga evaluasi bagi karyawan sendiri sebagai perwujudan untuk peningkatan produktivitas kerja. Tingkat kinerja sendiri dapat menurun kemungkinan adanya persaingan yang tidak sehat, kecemburuan sosial antara para pekerja. Tidak stabilnya mengatur pola pikir akan mengakibatkan kemerosotan kemajuan dari pada peningkatan bisnis hotel, ini menjadi polemik dalam hotel tersebut.

Kondisi seperti yang telah diungkapkan di atas menunjukkan bahwa faktor manusia sangat berperan aktif dalam peningkatan dari mutu

perusahaan atau sebuah hotel. Hal ini terkait juga dengan teknologi yang ada. Banyak kasus menunjukkan bahwa teknologi sudah maju namun ketersediaan sumber daya manusianya sangat minim, ini dikarenakan ketidaksiapan bagi perusahaan tersebut untuk melaksanakan kemajuan yang optimal. Kekurangan - kekurangan yang ada di pelaksanaan pelatihan tentunya dapat diatasi dengan melakukan peranan yang baik, tepat dan efisien. Hal ini juga sangat berpengaruh bagi kepuasan tamu karena kinerja seorang *front desk agent* tersebut baik, tentunya karena pemilihan dan pemberian tugas yang tepat dari manajemen sumber daya manusia.

Harris Resort Barelang Kota Batam merupakan salah satu hotel kategori *Resort* yang menghadap ke laut, berlokasi yang bertepatan dengan *Landmark* Batam yaitu jembatan satu Barelang. Hotel ini terletak 30 menit dari Pelabuhan Feri Internasional Batam Center dan 45 menit dari Bandara Internasional Hang Nadim. Tujuan terbaik untuk akomodasi bisnis liburan dengan tampilan baru. Dalam meningkatkan hunian kamar di Harris Resort Barelang tidak terlepas dari peranan seorang *front desk agent* dalam memberikan pelayanan kepada tamu yang akan datang ke hotel.

Sesuai dengan latar belakang yang telah dijelaskan dan dijabarkan diatas, maka dalam penelitian ini penulis merumuskan masalah diantaranya adalah :

1. Bagaimana kebutuhan pelatihan (*need assessment*) bagi *staff front desk* di Harris Resort Barelang Batam?
2. Bagaimana pengembangan pelatihan (*development*) bagi *staff front desk* di Harris Resort Barelang Batam?
3. Bagaimana evaluasi (*evaluation*) pelatihan yang dibutuhkan oleh *staff front desk* di Harris Resort Barelang Batam?

## LANDASAN TEORI

### A. Pelatihan

Menurut Mangkunegara dalam Dewi, AD (2019) pelatihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang

mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir dimana pegawai non manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan terbatas.

Menurut Mangkunegara dalam Dewi, AD (2019) tujuan dari pelatihan adalah:

1. Meningkatkan penghayatan jiwa dan ideologi.
2. Meningkatkan produktivitas kerja.
3. Meningkatkan kualitas kerja.
4. Meningkatkan kesehatan dan keselamatan kerja.
5. Menghindari keusangan (*obsolescence*).
6. Meningkatkan perkembangan pegawai.

Pelatihan dan pengembangan merupakan dua terminologi yang berbeda tetapi sering kali dianggap sebagai hal yang sama. Pelatihan (*training*) adalah pendidikan yang membantu pekerja untuk melaksanakan pekerjaannya saat ini, sedangkan pengembangan (*development*) adalah pendidikan yang membantu pekerja untuk bisa melaksanakan pekerjaan yang akan diembannya kelak. Pelatihan fokus pada pekerjaan yang dilakukan saat ini (*now*), sedangkan pengembangan fokus pada pekerjaan yang akan diembannya kelak (*future*).

### B. Kinerja

Menurut Afandi (2018:83) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Menurut Afandi (2018:89) indikator-indikator kinerja pegawai adalah sebagai berikut :

1. Kuantitas hasil kerja

Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan jumlah hasil kerja yang bisa dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.

2. Kualitas hasil kerja

Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan kualitas atau mutu hasil

kerja yang dapat dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.

3. Efisiensi dalam melaksanakan tugas

Berbagai sumber daya secara bijaksana dan dengan cara yang hemat biaya.

4. Disiplin kerja

Taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku.

5. Inisiatif

Kemampuan untuk memutuskan dan melakukan sesuatu yang benar tanpa harus diberi tahu, mampu menemukan apa yang seharusnya dikerjakan terhadap sesuatu yang ada di sekitar, berusaha untuk terus bergerak untuk melakukan beberapa hal walau keadaan terasa semakin sulit.

6. Ketelitian

Tingkat kesesuaian hasil pengukuran kerja apakah kerja itu sudah mencapai tujuan apa belum.

7. Kepemimpinan

Proses mempengaruhi atau memberi contoh oleh pemimpin kepada pengikutnya dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

8. Kejujuran

Salah satu sifat manusia yang cukup sulit untuk diterapkan.

9. Kreativitas

Proses mental yang melibatkan pemunculan gagasan atau yang melibatkan pemunculan gagasan.

### C. Front Desk Agent

*Front desk agent* merupakan sebutan bagi karyawan atau pekerja disalah satu *section* yang ada di *front office department*, yaitu *section front desk*, dimana *job description front desk agent* pada beberapa hotel merangkap sebagai resepsionis yang juga menangani tamu dalam proses *check-in*, dan juga ada yang menyebutnya *gsa (guest service agent)*.

Hotel yang ruang lingkupnya besar, *front desk agent* memiliki tugas yang spesifik yaitu menangani proses pembayaran dan *check-out* tamu, tetapi pada dasarnya di semua hotel tiap *section*, bahkan pekerjaannya diharapkan dapat memahami semua tugas dan tanggung jawab dari tiap *section* berbeda, agar dapat membantu



atau menggantikan pekerjaan sementara saat sedang dibutuhkan, atau dengan kata lain dapat bekerja *multitask*, bekerja dengan maksimal dengan bertujuan agar juga mendapatkan ilmu dan pengalaman yang berbeda, oleh karena itu kenapa *front desk Agent* juga merangkap sebagai resepsionis.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (dalam Gunawan, Ikhsan, 2012), metode penelitian kualitatif ialah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan dengan cara *purposive*, teknik penelitian gabungan, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Dengan menggunakan metode dan pendekatan tersebut, penelitian ini diarahkan pada latar yang natural (alamiah) dalam suatu konteks yang utuh melalui pengamatan, wawancaradan kesimpulan.

Diketik secara detail yang cukup untuk memungkinkan penelitian tersebut reproduisibel. Metode yang telah dipublikasikan harus ditunjukkan dengan referensi, hanya modifikasi yang relevan yang harus dijelaskan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi hasil penelitian ini disusun berdasarkan hasil *participant observation*, wawancara terstruktur, dan studi kepustakaan yang telah dilaksanakan oleh penulis untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam menjawab rumusan masalah. Pada bab ini, peneliti memaparkan fokus dari penelitian ini yaitu peranan pelatihan bagi *front desk agent* di Harris Resort Barelang Batam. Data yang didapatkan narasumber yaitu berupa data primer yang diperoleh melalui wawancara mengenai tentang permasalahan yang ingin disajikan ke dalam bentuk penjelasan. Dengan melakukan penelitian melalui pendekatan

deskriptif maka peneliti harus memaparkan, menjelaskan, menggambarkan data yang telah diperoleh peneliti melalui wawancara yang dilakukan dengan para informan.

*Receptionist* atau yang biasa disebut *front desk* di Harris Resort Barelang Batam, mempunyai beragam *staff* yang berasal dari dalam kota, luar kota, luar pulau, dan dari berbagai kalangan serta latar belakang pendidikan. Partisipan atau narasumber informasi dalam penelitian ini adalah *human resources* bagian *learning & quality* serta departemen *front office* mulai dari *manager* hingga *staff* yang dinilai memiliki kompetensi untuk memberikan data dan informasi. Narasumber pertama berumur 26 tahun, yang menjabat sebagai *human resources (learning and quality)* pendidikan terakhirnya adalah Sarjana (S1) lama bekerja di Harris adalah empat tahun. Narasumber kedua berumur 43 tahun, menjabat sebagai *front office manager* selama 3 tahun 8 bulan di Harris Resort Barelang Batam. Pendidikan terakhirnya adalah Diploma. Selanjutnya *front office supervisor* berusia 26 tahun. Pendidikan terakhirnya diploma, dan telah bekerja di Harris selama 2 tahun 10 bulan. Terakhir dua narasumber dengan jabatan *front desk*. Front desk 1 berusia 25 tahun, pendidikan terakhir SMA, lama bekerja adalah tiga tahun. Sementara front desk 2 berumur 29 tahun, pendidikan terakhirnya adalah SMK Perhotelan atau pelajar. Telah bekerja di Harris Resort Barelang Batam selama empat tahun.

Peneliti melakukan wawancara kepada informan yaitu *staff* Harris resort barelang batam yang berhubungan dengan pelatihan *front desk agent*, selama peneliti melakukan proses wawancara informan selalu bersedia menjawab setiap pertanyaan peneliti dan juga memberikan beberapa data dan dokumen untuk kesempurnaan penelitian ini.

Menurut analisa penulis banyaknya *complaint* yang diterima oleh pihak hotel karena kurangnya pengetahuan tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) sehingga *front*



*office manager* memutuskan bahwa perlu adanya pelatihan. Hal ini dibuktikan oleh jawaban dari pertanyaan rumusan masalah yang pertama yang ditanyakan oleh penulis, adapun bentuk dari salah satu pertanyaan yang ditanyakan oleh penulis adalah tentang kebutuhan apa saja yang membuat dilaksanakannya sebuah pelatihan, dan hasil jawaban dari *Human Resources* faktor yang pertama adalah *complaint* dari tamu, dimana pihak hotel sering menerima *complaint* dari tamu tentang kurangnya senyum dan sapa dari *staff*.

Selain itu faktor lainnya adalah pihak hotel sendiri juga mengumpulkan informasi dengan melihat langsung ke area kerja *staff front desk agent* yang dimana *front office manager* mengatakan bahwa selama ini masih sering menemukan hasil pekerjaan yang kurang maksimal serta penilaian kinerja dari *front desk agent* yang menurun. Dalam wawancara dengan *front office supervisor*, ia sependapat dengan *front office manager* bahwasanya *front office supervisor* menyadari bahwa masih kurangnya kualitas hasil kinerja *staff front desk agent* di Harris resort barelang Batam.

Hasil dari wawancara dengan *front office manager* faktor-faktor yang mempengaruhi adalah karena ada saatnya para *staff front desk* mengalami kenaikan dan penurunan kinerja dan mood kerja. Maka dari itu perlu dilakukan pelatihan secara berulang agar memperbaharui ilmu baru seperti refreshment untuk para *staff front desk*. Selain hal itu pula faktor lainnya adalah kurangnya kedisiplinan para karyawan *front desk* dan yang terakhir adalah kurangnya pemahaman tentang standart operasional prosedur yang telah ditetapkan.

Adapun pernyataan yang diungkapkan oleh *front office manager* adalah beberapa *staff* dari *front desk* masih kurang paham untuk menangani *complaint* tamu, *attitude* dan *greeting* dengan baik ke tamu. *Human Resources* juga mengatakan faktor yang utama adalah karena di dunia perhotelan sendiri sangat mengharuskan untuk memberikan pelayanan, dalam artian yaitu salah satunya *body language*.

Jika hanya memiliki fasilitas yang baik tetapi tidak dibarengi dengan personal dari *staff* yang baik pula, maka hal itu tentu akan membuat tamu merasa kurang puas. Tentu tamu tersebut akan mencari tempat yang lebih baik. Disinilah perlunya *staff* untuk dibimbing adalah segi *attitude, dicipline, team, dan respect*. Untuk pencapaiannya, setelah diadakannya pelatihan, *staff* tersebut harus mencapai target dan mengimplementasikannya. Menurut *Human Resources* sendiri kedisiplinan sangat perlu diperbaiki oleh *staff front desk agent* karena disiplin sangat berpengaruh dengan kualitas hasil pekerjaan. Untuk yang terakhir yaitu adalah kurangnya pemahaman tentang standart operasional prosedur (sop) menjadi salah satu faktor dilaksanakannya pelatihan karena sesuai dengan hasil wawancara dengan *front office supervisor* pemahaman *standart operasional prosedur* sangat perlu dipahami oleh semua karyawan terutama *front desk* karena dengan hal itu dapat mempermudah dan memperbaiki kinerja.

Hasil wawancara juga mengatakan bahwa program pelatihan/*training* telah ditetapkan untuk satu bulan dilakukan tiga kali sesuai dengan perkembangan dan evaluasi kinerja *staff*. Sesuai dengan hasil tersebut pihak pelaksana juga melihat dari adanya *guest complaint* pihak hotel mengidentifikasi kembali kelemahan dari masing – masing karyawan *front desk*, hal tersebut biasanya mereka bahas dalam *briefing staff* atau *personal communication*, dengan cara itulah mereka dapat mengumpulkan informasi yang dibutuhkan dan bisa merancang dan menentukan materi apa yang harus diprioritaskan untuk pelaksanaan program pelatihan. Dalam hal ini pula pelatihan akan berjalan dengan baik karena sesuai dengan permasalahan yang terjadi di lapangan.

Menurut *front office manager*, metode yang sangat baik diterima oleh sebagian besar peserta atau *front desk agent* sendiri adalah membicarakan masalah yang di dapatkan dengan baik-baik atau melakukan komunikasi yang dua arah dahulu, sesuai dengan



metodenya adalah komunikatif. Jika itu mengarah ke individu maka individu maka individu tersebut yang harus diajak untuk berbicara dahulu. Karena pasti ada kendala yang terjadi, dan *front office* adalah sebuah tim. Ketika satu individu tidak bekerja maksimal maka berdampak dengan individu lainnya. Sehingga perlu dibicarakan dengan melakukan komunikasi yang baik, lalu mencari tahu solusi terbaiknya seperti apa. Jadi metode terbaiknya yaitu dengan *conversation* atau percakapan terlebih dahulu kepada setiap *front desk agent*.

Setelah dianalisa dari teori Benardi & Russel tersebut dan dari hasil wawancara adalah, *Harris resort* barelang melakukan agenda pemilihan terhadap metode pelatihan yang tepat untuk dilaksanakan guna mencapai tujuan pelatihan itu sendiri. Disimpulkan bahwa peranan pemilihan metode untuk pembelajaran *staff* sangat berpengaruh, selama ini di *Harris Resort* Barelang Batam menggunakan metode yang disenangi oleh sebagian besar peserta *front desk*.

Setelah ditetapkan peranan pelatihan, tahap berikutnya adalah pengembangan pelatihan. Serta menjawab rumusan masalah terakhir, bagaimana evaluasi (*evaluation*) pelatihan yang dibutuhkan oleh *staff front desk* di *Harris Resort* Barelang Batam. Di dapatkan analisa dari teori Benardi & Russel tersebut dan hasil wawancara yaitu, *Harris Resort* Barelang Batam melakukan evaluasi yang baik setelah dilaksanakannya pelatihan untuk mengetahui kinerja, reaksi, belajar (*learning*), hasil-hasil (*organizational*), hasil-hasil dari penilaian kenaikan produktivitas atau penurunan yang telat dicapai hasil pembelajaran dari peserta.

Setelah dianalisa dari teori serta hasil wawancara adalah, *Harris resort* barelang melakukan penilaian *need assessment* tersebut secara berkala dilakukan dan diterapkan oleh pihak *human resources*. Dapat disimpulkan jika peranan *need assessment* ataupun kebutuhan dari dilaksanakannya pelatihan ini yang pertama adalah agar merubah kinerja para staf *front desk* lebih baik lagi terutama faktornya di nilai dari banyaknya komplain dari tamu, yang kedua

untuk menambah ilmu baru (*upgrade*) supaya lebih memahami tentang *standart operasional prosedur (sop)* yang berlaku di hotel, dan yang ketiga agar membuat suatu penilaian terhadap perubahan kinerja para *staff front desk*.

## KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa :

Peranan kebutuhan pelatihan (*need assessment*) sangat penting dan dibutuhkan dalam program pelatihan. *Need assessment* ataupun kebutuhan dari dilaksanakannya pelatihan ini yang pertama adalah agar meningkatnya kinerja para *staff front desk* terutama faktornya di nilai dari banyaknya komplain dari tamu, yang kedua untuk menambah ilmu baru (*upgrade*) supaya lebih memahami tentang *standar operasional prosedur (sop)* yang berlaku di *Harris Resort* Barelang Batam, dan yang ketiga agar membuat suatu penilaian terhadap perubahan kinerja para *staff front desk*. Selain itu *need assessment* berperan untuk kemajuan pelatihan di hotel supaya mengetahui apa sajakah kebutuhan dan materi khusus yang akan diberikan pada saat pelatihan.

Peranan pengembangan program pelatihan (*development*) sangat diperhatikan oleh *human resources*, dan metode juga berpengaruh terhadap seberapa pemahannya atau mengertinya seorang *front desk* pada saat pelatihan. Hal itu terbukti karena saat akan dilakukan pelatihan *human resources* dan *front office manager* memilih metode yang sesuai dan pelatihan tersebut di pahami dengan baik oleh peserta khususnya *front desk*. Pemilihan metode pun selalu menyenangkan dan tidak monoton, serta berganti-ganti setiap 3 bulan.

Peranan evaluasi (*evaluation*) juga berperan penting pada saat selesainya pelatihan tersebut, guna mengetahui hasil dari pemahaman dan pembelajaran peserta. Maka dari itu *human resources* *Harris Resort* Barelang Batam selalu melakukan evaluasi setelah dilaksanakannya pelatihan. Karena setelah dilaksanakannya evaluasi, seluruh peserta yaitu *front desk agent* akan diketahui seberapa



banyak pemahaman yang diserap selama pelatihan berlangsung. Selain itu peranan evaluasi ini pun berperan untuk menilai apakah peningkatan atau penurunan dari kinerja setiap *front desk agent*.

### SARAN

Adapun saran yang dapat penulis berikan berdasarkan hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk pelaksanaan pelatihan di Harris Resort Barelang Batam sudah berjalan dengan sangat baik, terutama bagi *human resources* yang membuat agenda bagaimana akan menjalankan pelatihan, merencanakan kebutuhan pelatihan dengan matang dan menentukan kebutuhan yang prioritas akan diberikan untuk peserta *front desk*. Disarankan agar mempertahankan pelaksanaan pelatihan secara berkala dan bermanfaat bagi peserta.
2. Diharapkan selalu melakukan pemilihan metode yang tepat seperti yang telah dilakukan selama ini, berjalan sudah sangat baik. Karena pemilihan metode pelatihan berperan bagi berjalannya pelatihan itu sendiri. Serta materi yang diberikan pun tersampaikan dengan baik dan diterima oleh peserta *front desk*.
3. Evaluasi yang telah dilakukan selama ini juga berjalan sangat baik, peranan evaluasi juga penting karena hal itu dapat membantu *human resources* mengetahui bagaiman kinerja dari tiap *front desk agent*. Setelah itu dapat dibuat suatu penilaian per individu.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Afandi, Pandi. 2018. *Manajemen Sumberdaya Manusia Teori Konsep dan Indikator*. Pekanbaru: Zanafa Publishing.
- [2] Chair, I. M., & Pramudia, H. 2017. *Hotel Room Division Management*. Jakarta: Kencana *Jurnal Bisnis Teknologi* Volume 4, Nomor 1 Juli 2017.
- [3] Dewi, AD.2019. Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan. Skripsi.

Universitas Muhamadiyah Surabaya. Surabaya.

- [4] Dosen, B. 2013. Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. *Jurnal Psikologi Industri. Teknik Bina Industri*. Universitas Bina Darma. Palembang.
- [5] Fitriana, A. 2013. Potensi Daya Tarik Wisata Blusukan Solo. Skripsi. Universitas Negeri Solo. Solo.
- [6] Komar, Richard. 2014. *Hotel Management*. Jakarta: Grasindo
- Poerwadarmint, W.J.S. 1984. Kamus Umum Bahasa Indonesia. PN Balai Pustaka Jakarta
- [7] Kristanto, Hendra. 2020. Penggunaan Uniform Sebagai Penunjang Kenyamanan Aktifitas Front Desk Agent Di Harris Resort Barelang Kota Batam. Skripsi. Batam Tourism Polytechnic: Batam
- [8] Lailatul Qodri Z, Muhammad. 2014. Panduan Lengkap Human Resources Division & General Affair. Jakarta: Raih Asa Sukses
- [9] Rahman, M. Taufiq. Mustari, Mohamad. 2012. Pengantar Metode Penelitian. Yogyakarta : LaksBang Pressindo.
- [10] Silaban, Nurlydya. 2020. Efektivitas Pelaksanaan Program Pelatihan Karyawan Housekeeping Public Area Attendant Di Hotel Best Western Premier Panbil Batam. Skripsi. Batam Tourism Polytechnic: Batam
- [11] Syamsurizal. 2016. Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi. *Jurnal Warta* Edisi : 49 Bulan Juli Tahun 2016
- [12] Triasmoko, D, Moch, D.M., & Gunawan, E.K. ( 2014). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 12(1)
- [13] Wyatt, J. C, Spiegelhalter, D, 2008, Field Trials of Medical Decision-Aids: Potential Problems and Solutions, *Proceeding of 15th Symposium on*



- Computer Applications in Medical Care*, Washington, May 3.
- [14] Prasetya, E., 2006, Case Based Reasoning untuk mengidentifikasi kerusakan bangunan, *Tesis*, Program Pasca Sarjana Ilmu Komputer, Univ. Gadjah Mada, Yogyakarta.
- [15] Ivan, A.H., 2005, Desain target optimal, *Laporan Penelitian Hibah Bersaing*, Proyek Multitahun, Dikti, Jakarta.
- [16] Wallace, V. P. , Bamber, J. C. dan Crawford, D. C. 2000. Classification of reflectance spectra from pigmented skin lesions, a comparison of multivariate discriminate analysis and artificial neural network. *Journal Physical Medical Biology* , No.45, Vol.3, 2859-2871.
- [17] Xavier Pi-Sunyer, F., Becker, C., Bouchard, R.A., Carleton, G. A., Colditz, W., Dietz, J., Foreyt, R. Garrison, S., Grundy, B. C., 1998, Clinical Guidelines on the identification, evaluation, and treatment of overweight and obesity in adults, *Journal of National Institutes of Health*, No.3, Vol.4, 123-130, :[http://journals.lww.com/acsm-msse/Abstract/1998/11001/paper\\_treatment\\_of\\_obesity.pdf](http://journals.lww.com/acsm-msse/Abstract/1998/11001/paper_treatment_of_obesity.pdf).
- [18] Borglet, C, 2003, Finding Association Rules with Apriori Algorithm, <http://www.fuzzy.cs.uniagdeburg.de/~borglet/apriori.pdf>, diakses tgl 23 Februari 2007.