

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Gambaran Umum Penelitian

#### 4.1.1 Sejarah

Marriott International merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang hotel dan pariwisata. Membawahi berbagai macam hotel berbintang, sejarah dari Marriott International ini berawal dari seorang laki – laki yang bernama John Willard Marriott yang pada awalnya membuka franchise A&W Rootbeer, dimana A&W tersebut menjual beer, waffle, dan makanan sejenisnya. Lalu, kemudian karena musim dingin datang, akhirnya John Willard Marriott ini memutuskan untuk membuka sebuah kedai makanan yang dinamakan Hot Shoppe. Sedikit berbeda dengan A&W, Hot Shoppe ini menjual makanan meksiko seperti tacos, dan sebagainya. Karena di Hot Shoppe ini tidak ada dapur, maka sang istri dari John Willard Marriott harus memasak di apartmenya dan dibawa ke kedainya setiap hari.

John Willard Marriott mempunyai nilai yang selalu dipegang oleh beliau dan oleh putranya juga (Bill Marriott) untuk menyukseskan usaha dan kerja kerasnya. Bahkan nilai tersebut masih dipegang teguh oleh seluruh properti Marriott International hingga saat ini yaitu, *Put People First*. John Willard Marriott selalu menjaga dan merawat karyawannya, memenuhi kebutuhan mereka sehingga mereka merasa senang dan puas. Dengan begitu, karyawan tersebut akan bekerja dengan sepenuh hati, melayani tamu sebaik mungkin, dan tamu akan terus kembali.

Di tahun 1957, dibangunlah hotel pertama yang dinamakan Twin Bridges Hotel dengan putranya sebagai *General Manager*. Lalu setelah dari situ mulai lah berkembang hotel – hotel Marriott lainnya

#### 4.1.2 JW Marriott Hotel Jakarta

Untuk menghargai jasa John Willard Marriott, dibangunlah salah satu hotel yang bernama JW Marriott di bawah payung Marriott International. Pertama kali dibuat di Washington 1984, kemudian berkembang ke Houston, Mexico, Dubai, Hong Kong, dan Atlanta. Seiring berjalannya waktu, JW Marriott berkembang ke seluruh pelosok dunia. Ciri khas dari JW Marriott yaitu penulisannya yang selalu diikuti dengan nama kota. Sedangkan lambang atau logo dari JW Marriott Hotel Jakarta yang dinamakan Griffin. Griffin ini merupakan hewan metodologi Yunani kuno yang merupakan hewan campuran dari singa dan elang. JW Marriott mengambil Griffin sebagai logo hotelnya karena diharapkan dengan lambang singa, JW Marriott dapat menjadi pemimpin yang menguasai dunia dan industri pariwisata. Selain itu, elang yang dilambangkan dapat menjadi symbol bahwa JW Marriott dapat selalu melihat keadaan di sekelilingnya dan selalu terbuka untuk hal-hal baru di masa depan (*futuristic vision*).

Berkembang di seluruh dunia, Indonesia juga menjadi salah satu negara yang memiliki 3 properti JW Marriott Hotel di 3 kota berbeda, seperti: Jakarta, Surabaya, dan Medan. Untuk Jakarta sendiri, JW Marriott terletak di Jl. Dr. Ide Anak Agung Gede Agung Kav. E 1.2 No 1&2, Mega Kuningan, Jakarta Selatan. Terletak di kawasan strategis yang dekat dengan wilayah perkantoran dan pusat perbelanjaan, menjadikan JW Marriott Hotel Jakarta sebagai salah satu tujuan utama menginap untuk *businessman/businesswoman* yang berpergian untuk urusan pekerjaan/bisnis.

Di dalam JW Marriott Hotel Jakarta, terdapat total 333 kamar, dengan 317 kamar yang dapat dipakai untuk tamu (16 kamar untuk ekspatriat), fasilitas lain seperti spa, kolam renang, gimnastik, restoran, *ballroom*, *meeting room*, *room service*, dan *venue*. Untuk restoran itu sendiri, totalnya ada 5 restoran: Sailendra (All day dining), Chaiholics, Blu Martini (Bar), Pearl (Chinese Restaurant),

dan Asuka (Japanese Dining). Selain itu, ada juga Executive Lounge yang diperuntukan untuk tamu JW Marriott Hotel Jakarta.

Sama seperti hotel pada umumnya, JW Marriott memiliki banyak sekali department baik *front of the house* (depan) dan *heart of the house* (belakang) dimana semua bekerja sama untuk menghasilkan pekerjaan yang maksimal.

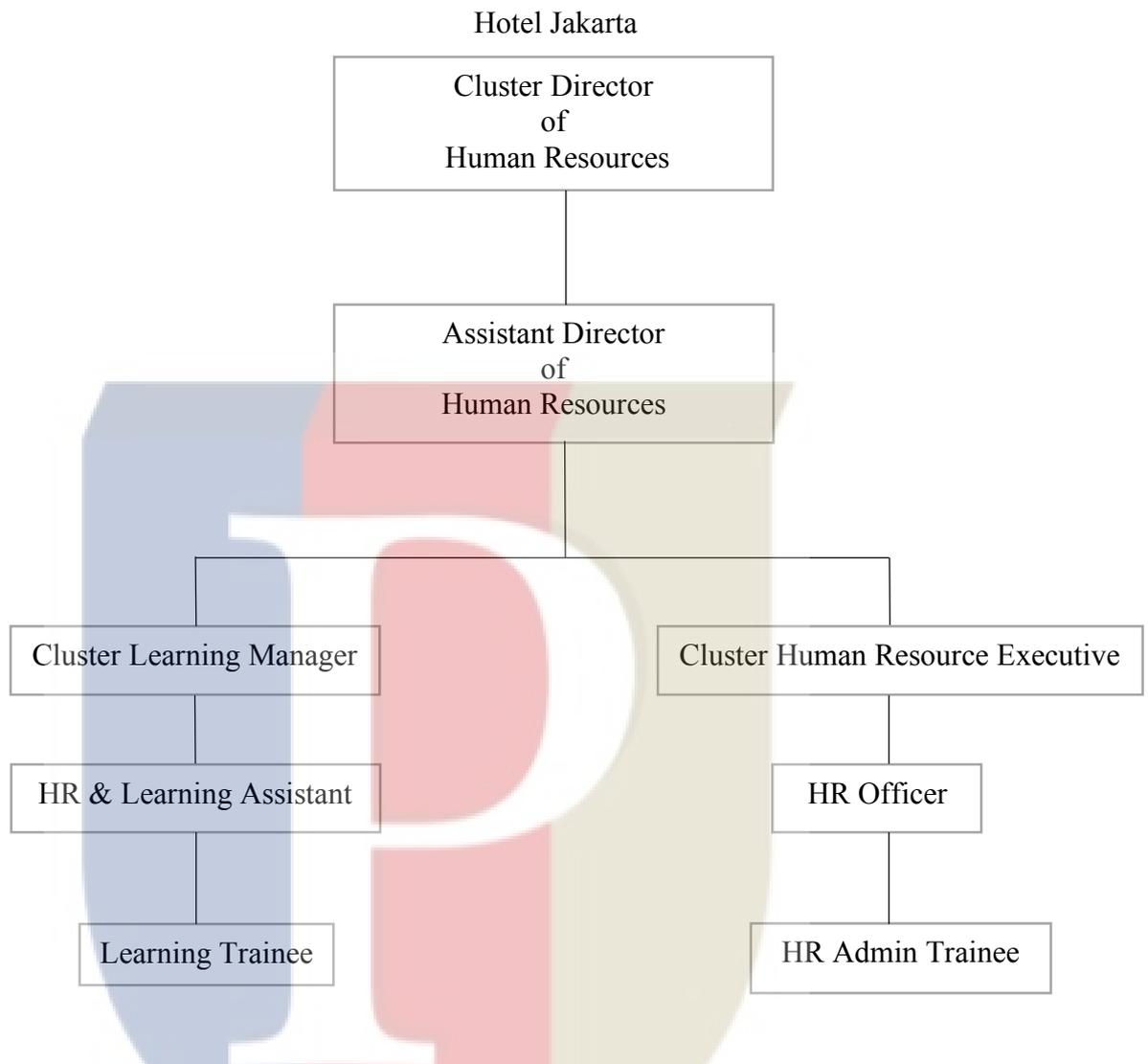
#### 4.1.3 *Human Resources Department* / Sumber Daya Manusia

Di dalam JW Marriott Hotel Jakarta, ada suatu department yang sangat penting, walaupun department tersebut tidak berhadapan langsung dengan tamu di luar, yaitu HRD. Mereka mengurus segala keperluan yang berhubungan dengan karyawan baik kesejahteraan, penggajian, pelatihan, acara, rekrutmen, dan masih banyak lagi. Untuk di JW Marriott Hotel itu sendiri, terdiri dari 8 anggota yaitu: Cluster Director of Human Resources, Assistant Director of Human Resources, Cluster Learning Manager, Cluster Human Resource Executive, HR & Learning Assistant, HR Officer, dan 2 anak trainee.

Ada beberapa jabatan yang disebutkan *cluster*. Yang dimaksudkan *cluster* disini adalah orang atau jabatan tersebut memegang lebih dari 1 properti, karena seperti yang diketahui bahwa Marriott International memiliki banyak sekali properti bahkan walaupun hanya di Jakarta saja.

Di bagian *learning* inilah HRD yang fokus untuk mengadakan pelatihan/*training*, mengurus anak magang, dokumen mereka, *allowance* trainee, dan segala macam hal yang berhubungan dengan acara hotel ataupun anak magang. Walaupun seluruh anggota HRD juga memberi kontribusi bantuan untuk acara-acara besar hotel.

Gambar 4.1. Struktur Organisasi Human Resources JW Marriott



#### 4.1.4 Trainees dan Magang

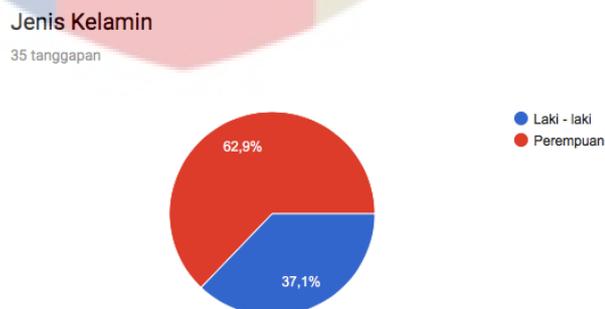
Dalam kurun waktu setahun, JW Marriott Hotel Jakarta memiliki program magang selama 2 kali yang masing-masing periode berlangsung selama 6 bulan. Periode tersebut yaitu Januari – Juli dan Juli – Januari. Jadi, murid – murid dari SMK ataupun universitas diundang untuk mencoba praktek kerja lapangan atau magang, merasakan bagaimana sebenarnya dunia kerja yang asli di hotel. Sehingga ilmu dari sekolah/universitas yang mereka dapat, dipraktekkan di hotel dan nanti di akhir periode magang, anak magang tersebut akan dinilai oleh hotel mengenai performa mereka selama 6 bulan. Di periode sekarang (Januari 2019 – Juli 2019),

terdapat total 91 anak magang yang disebar ke banyak departemen baik *front of the house* dan *heart of the house*. Departemen yang memiliki anak magang antara lain: engineering, culinary (kitchen & pastry), housekeeping, human resources, banquet operations, f&b service, sales & marketing, dan finance. Anak magang selalu diperlakukan dan dianggap sebagai karyawan di JW Marriott Hotel Jakarta, tidak pernah dibedakan, sehingga mereka selalu dituntut untuk bekerja semaksimal mungkin dan juga melayani tamu selayaknya karyawan biasa. Setiap kali hotel mengadakan acara, anak magang selalu diundang untuk berpartisipasi dan anak magang juga mendapat *training* atau pengajaran di kelas layaknya karyawan biasa. Banyak sekali ilmu dan pembelajaran yang didapatkan dari hal tersebut. Walaupun anak magang tersebut diserahkan ke departemen mereka masing-masing, namun HRD bagian *learning* tidak pernah melepaskan pantauan mereka dari anak training, baik mereka melakukan hal yang positif/negatif. Untuk penelitian ini, peneliti telah melakukan wawancara dengan total 35 anak magang, dimana masing – masing 5 perwakilan dari masing – masing department.

## 4.2 Temuan di Lapangan

### 4.2.1 Demografi

Gambar 4.2. Diagram Jenis Kelamin Trainee

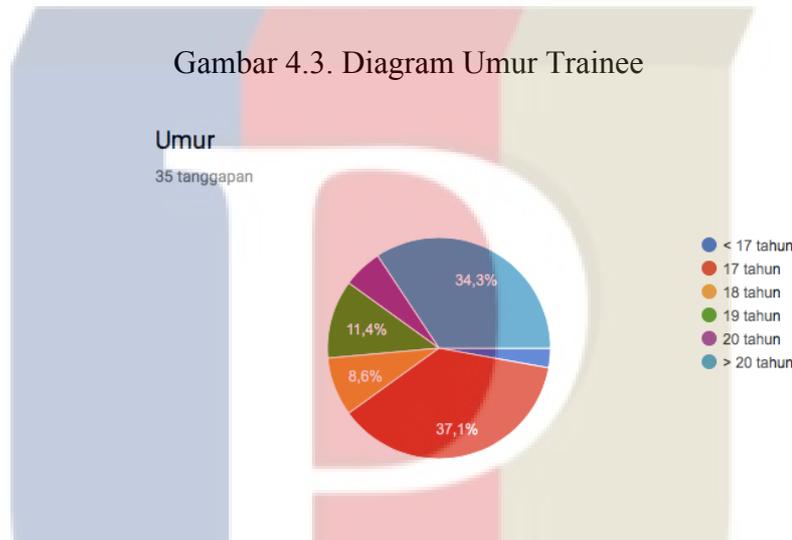


Tabel 4.1. Jenis Kelamin Trainee

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki – laki	13	37.1%
Perempuan	22	62.9%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Dari hasil 35 wawancara dengan anak trainee, didapatkan hasil untuk jenis kelamin lebih didominasi oleh perempuan dengan total 22 trainee (62.9%) dan laki – laki dengan total 13 trainee (37.1%).

Gambar 4.3. Diagram Umur Trainee



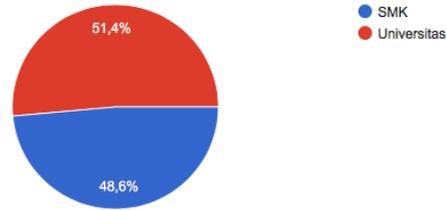
Tabel 4.2 Umur Trainee

Umur	Jumlah	Persentase
< 17 tahun	1	2.9%
17 tahun	13	37.1%
18 tahun	3	8.6%
19 tahun	4	11.4%
20 tahun	2	5.7%
> 20 tahun	12	34.3%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Dari hasil wawancara dengan 35 anak trainee, didapatkan info umur anak trainee yang diwawancara yaitu, sebanyak 1 anak trainee (2.9%) berumur di bawah 17 tahun, 13 anak trainee mendominasi di umur 17 tahun (37.1%), 3 anak trainee di umur 18 tahun (8.6%), 4 anak trainee di umur 19 tahun (11.4%), 2 anak trainee (5.7%) di umur 20 tahun dan 12 anak trainee di atas 20 tahun (34.3%).

Gambar 4.4. Diagram Pendidikan Trainee

Pendidikan  
35 tanggapan



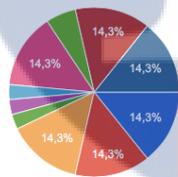
Tabel 4.3 Pendidikan Trainee

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SMK	17	48.6%
Universitas	18	51.4%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

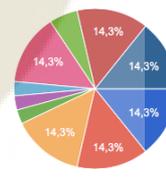
Dari hasil wawancara dengan 35 anak trainee, didapatkan hasil yaitu mahasiswa/mahasiswi universitas lebih mendominasi di angka 18 trainee (51.4%) daripada siswa/siswi dari SMK dengan jumlah 17 trainee (48.6%).

Gambar 4.5. Diagram Departemen Trainee

Department  
35 tanggapan



Department  
35 tanggapan



Tabel 4.4 Departemen Trainee

Department	Jumlah	Persentase
Housekeeping	5	14.3%
Front Office	5	14.3%
Culinary kitchen	5	14.3%
Finance	1	2.9%
Human Resources	1	2.9%
Sales & Marketing	1	2.9%
Banquet Operations	5	14.3%
Engineering	2	5.7%

Culinary Pastry	5	14.3%
F&B Service	5	14.3%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Dari awal sebelum melakukan wawancara, penulis sudah menentukan bahwa dari masing – masing departemen akan diwakilkan oleh 5 orang trainee, kecuali *finance (1), human resources (1), sales & marketing (1), dan engineering (2)* yang anggota traineenya tidak mencukupi sampai 5 orang

#### 4.2.2 Penetapan Trainee Sesuai dengan Kebutuhan Jobdesc

Setelah dilakukan penelitian mengenai apakah trainee tersebut sudah melakukan jobdesc dan apakah jobdesc tersebut sudah dilakukan dengan baik. Semua anak trainee tersebut sudah melakukan jobdesc yang terdapat di departemen masing – masing, namun, dari 35 anak trainee yang diwawancarai, 33 anak trainee atau sekitar 94.28% menjawab bahwa mereka sudah cocok dengan jobdesc tersebut. Cocok dengan penjelasan, ada yang merasa cocok saja karena selama ini masih sanggup dan tidak pernah mendapat masalah selama bekerja, ada yang cocok karena mereka merasa sudah mendapatkan pembelajaran dasar di sekolah atau universitas sehingga mereka mampu mengerjakan jobdesc tersebut dan tidak buta, dan ada yang memang mencintai atau menyukai jobdesc yang diberikan di departemen masing – masing. Sebagian dari trainee ada yang menjawab juga bahwa mereka awalnya tidak cocok karena minatnya bukan disitu, merasa lelah karena menggunakan fisik, perlu adaptasi lebih, dan ternyata jobdesc tersebut tidak sesuai ekspektasi awal, tetapi ternyata seiring berjalannya waktu, mereka mulai sudah terbiasa, mulai mengerti cara bekerjanya, dan ternyata mereka mulai menyukai jobdesc tersebut dan merasa cocok

Namun, ada juga sedikit trainee, yaitu 2 orang atau sekitar 5.71% yang mengatakan bahwa jobdesc tersebut tidak cocok dengan mereka karena trainee yang ditempatkan di banquet operations memiliki minat atau *passion* untuk melayani di f&b service, yang

sebenarnya berbeda jauh di banquet operations. Satu trainee lagi menjelaskan bahwa dia merasa kurang cocok dengan jobdesc tersebut karena trainee ini merasa bahwa dia baru memiliki pekerjaan ketika diminta tolong oleh staff di departemennya sehingga, pekerjaan dia jadi pasif dan bergantung dengan staff/karyawan hotel. Sedangkan trainee tersebut lebih menyukai hal yang independen dan bisa diatur sendiri.

Sebagian besar (33 dari 35 trainee) yang diwawancara merasa sudah cocok dengan jobdesc mereka. Walaupun awalnya memang agak sedikit sulit untuk melakukan jobdesc tersebut karena satu dan lain hal, tetapi akhirnya setelah periode magang hampir selesai, trainee – trainee tersebut merasa cocok dengan jobdesc tersebut, dan hanya ada 2 yang merasa tidak cocok dikarenakan minat yang tidak dapat berubah dan cara kerja.

Berdasarkan observasi penulis, memang betul jobdesc cocok untuk sebagian besar trainee, dengan bukti bahwa mereka selama ini selalu bekerja dengan baik berdasarkan tanggapan/masukan dari departemen masing – masing, bahkan ada yang sampai mendapat pujian.

#### 4.2.3 Penentuan Penempatan Trainee Berdasarkan Minat Trainee

Setelah melakukan penelitian mengenai penempatan departemen trainee sesuai dengan minat/*passion* mereka, hasil yang didapatkan adalah, dari 35 total trainee yang diwawancara, trainee menjawab bahwa mereka telah merasa penempatan departemen sudah sesuai dengan minat/*passion* mereka, yang mereka pilih sejak awal masuk magang yaitu sebanyak 25 orang atau sekitar 71.42%. Sebelum mereka magang dan ketika proses wawancara dengan HRD, mereka sudah menentukan satu departemen tempat untuk melakukan magang selama 6 bulan dan HRD serta bantuan perwakilan dari departemen yang dituju akan mewawancarai mereka apakah mereka sudah cukup berkualifikasi untuk magang di departemen tersebut.

Apabila sudah memenuhi kualifikasi, maka trainee akan diterima di departemen yang dituju. Namun apabila mereka kurang atau belum memenuhi kualifikasi, trainee tersebut akan dicoba dialihkan atau dioper ke pilihan kedua mereka. Tetapi, mereka yang ditawarkan pilihan kedua tidak melulu disebabkan kurang memenuhi kualifikasi, tetapi bisa saja saat itu slot untuk departemen yang dituju penuh. Maka dari itu, trainee setiap kali diwawancara selalu ditanya mengenai apa pilihan keduanya. Dari 35 anak trainee juga, ditemukan ada 5 orang atau sekitar 14.28% yang ditawarkan untuk magang di departemen pilihan ke dua mereka, disebabkan oleh slot yang sudah penuh, ataupun mereka yang kurang berkualifikasi untuk ditempatkan di departemen pertama. Walaupun dialihkan ke pilihan kedua, tetap saja itu pilihan minat mereka sejak awal. Selain itu, ada 5 orang lagi trainee (14.28%) yang langsung ditawarkan untuk masuk ke departemen tertentu (karena departemen tersebut butuh banyak orang, hanya slot yang tersisa, atau mungkin hampir memiliki jobdesc yang serupa dengan keinginan awal trainee, walaupun tetap ada perbedaan) dan trainee merasa ternyata tidak cocok dengan minat atau passion mereka. Ada trainee yang minat awal di f&b service di restaurant, namun karena kendala Bahasa, maka ia ditempatkan di banquet operations, yang sebenarnya dia ingin lebih berinteraksi dengan tamu di restoran. Ada juga yang langsung ditawarkan karena f&b service dan banquet operations mungkin memiliki jobdesc yang serupa, slot di departemen pertama sudah penuh, dan ada juga satu anak trainee yang memiliki minat di *back office* namun berakhir di *front office* dikarenakan slot di *back office* yang tersisa hanyalah *finance* dan anak tersebut tidak tertarik. Walaupun mungkin penempatan tersebut tidak sesuai minat, namun mereka tetap mengerjakan pekerjaan sampai habis masa *internship*. Kesimpulan dari penempatan departemen sudah sesuai dengan minat/passion trainee adalah sesuai berdasarkan jawaban wawancara (dengan 30 dari 35 trainee) karena walaupun mereka ditawarkan

untuk dialihkan ke posisi kedua mereka, itu tetap pilihan minat mereka, dan hanya 5 orang yang merasa tidak cocok dengan minat mereka dikarenakan keterbatasan posisi.

Berdasarkan observasi penulis, hal tersebut adalah betul karena pasti ketika diwawancara untuk proses magang, tentu mereka ditanya diawal memilih departemen apa yang pastinya sesuai dengan minat/keinginan mereka, baru ketika sudah tidak memungkinkan untuk masuk ke departemen pilihan awal, dialihkan ke departemen pilihan kedua yang memang masih tetap dalam pilihan mereka. Untuk yang merasa tidak sesuai dengan minat mereka, sejauh ini pun mereka tetap melakukan jobdesc sesuai sehingga tidak menjadi masalah di departemennya.

#### 4.2.4 Terdapat Program Pengembangan Trainee Sesuai dengan Bakat Mereka

JW Marriott Hotel Jakarta bukannya jarang untuk mengadakan acara untuk karyawan, malah terbilang sering. Di acara tersebut, karyawan/staff diundang untuk sedikit bersenang-senang, melupakan sejenak soal pekerjaan. Di dalam acara tersebut, tentu ada performa yang ditampilkan supaya acara tersebut menjadi menghibur dan menarik. JW Marriott selalu mengundang anak trainee/magang untuk mengisi acara tersebut, menampilkan bakat/keahlian mereka di depan tamu dan para karyawan/staff.

Setelah diwawancara, dari 35 anak trainee, 33 diantaranya atau sekitar (94.28%) mengatakan bahwa mereka setuju untuk melibatkan anak trainee mengembangkan bakatnya dalam acara – acara hotel, dengan alasan bahwa program tersebut dapat mengembangkan bakat mereka, mengembangkan dan menjadi wadah untuk kreatifitas para trainee, sebagai *refreshing* sejenak untuk dari pekerjaan supaya tidak bosan dan jenuh, dapat mengenal lebih dekat dengan trainee dari departemen lain, memiliki rasa tanggung jawab, dan juga untuk menunjukkan dan menampilkan

bakat ke staff atau bahkan para eksekutif supaya semakin dikenal. Namun, dari 33 anak trainee yang menjawab mereka setuju dengan program ini, 4 dari mereka atau sekitar 12.12% mengatakan bahwa mereka sulit untuk menemukan waktu yang tepat untuk berkontribusi dikarenakan sibuknya jam operasional, karena tentu mereka harus menemukan waktu yang tepat jauh – jauh hari untuk latihan sebelum acara dimulai. Sedangkan dari 35 anak trainee tersebut, hanya 2 orang trainee saja (5.71%) yang menjawab bahwa mereka kurang setuju dikarenakan bakat trainee yang berbeda – beda dan tidak semua anak trainee dapat bergabung untuk acara pengembangan bakat tersebut, dan yang satu lagi mengatakan bahwa acara tersebut tidak berfokus kepada pengembangan bakat melainkan acara untuk mempererat hubungan antara anak trainee dan karyawan untuk lebih mengenal lingkungannya, juga nilai hiburan yang didapatkan dari ‘dipaksanya’ anak trainee untuk sejenak melupakan pekerjaan untuk bersama – sama larut dalam acara.

Sebagian besar anak trainee (33 dari 35) setuju bahwa program pengembangan bakat ini merupakan program yang bagus dan positif, walaupun di dalamnya ada beberapa (4 dari 33) yang mengatakan bahwa mereka sulit untuk bergabung dikarenakan waktu dan jam operasional yang padat. Hanya 2 orang trainee saja yang merasa bahwa program ini kurang efektif dikarenakan bakat yang berbeda – beda dan berbedanya kesan hiburan menurut pandangan satu anak trainee

Berdasarkan observasi penulis, memang betul sebenarnya adanya program seperti ini bagus untuk *refreshing* atau istirahat sejenak dari kesibukan pekerjaan, namun tetap saja, dikarenakan waktu, jam, dan beban pekerjaan, hanya sedikit anak trainee yang sebenarnya ingin ikut untuk berpartisipasi dalam hal seperti itu. Karena untuk menunjukkan suatu acara seperti pengembangan bakat, dibutuhkan latihan, terutama apabila dilakukan secara grup.

#### 4.2.5 Monitoring Kegiatan Trainee Secara Berkala di Departemen Masing - Masing

Selama masa magang ini, trainee selalu diundang untuk menghadiri trainee *gathering* dimana di acara tersebut, trainee akan diundang untuk menyampaikan pendapat atau keluh kesah mereka selama masa magang, secara rutin setiap satu bulan sekali. Selain itu, mereka juga akan diberikan solusi/jalan keluar/saran untuk bagaimana mereka memperbaiki situasi/keadaan di departemen masing – masing. Setelah melakukan wawancara mengenai pantauan HRD untuk anak trainee, dari 35 orang tersebut, sebanyak 33 orang atau sekitar 94.28% mengatakan bahwa pantauan HRD sudah baik karena anak trainee merasa mereka bisa mencurahkan isi hati, keluh – kesah, suka duka kepada HRD dan bisa saling berbagi kepada trainee di departemen lain, mereka merasa diperhatikan dan dipedulikan oleh HRD tanpa adanya rasa takut untuk bekerja, dan juga membantu untuk proses pengembangan mereka di departemen dengan saran dan perbaikan yang diberikan oleh HRD. Selain itu, ada anak trainee yang menyampaikan bahwa mereka juga menjadi lebih patuh dan disiplin untuk menaati peraturan. Diluar trainee *gathering* HRD tidak selalu memantau trainee 24 jam, jika ada trainee yang bermasalah dan sudah dikonseling oleh departemen tersebut masih tetap tidak berubah, maka trainee tersebut akan dikirim dan dikonseling oleh HRD, dan juga mendiskusikan putusan akhir mengenai nasib trainee tersebut dengan departemen masing – masing.

Ada 1 anak trainee (2.85%) yang menjawab bahwa pantauan HRD dalam trainee *gathering* ini bagus, namun alangkah lebih baik apabila dilakukan secara pribadi atau sendiri – sendiri, sehingga mereka yang malu untuk mengutarakannya di depan umum, dapat mengutarakan secara pribadi.

Hanya ada 1 anak trainee yang menjawab bahwa monitoring oleh HRD kurang efektif (2.85%) dikarenakan trainee ini menganggap

bahwa monitoring harus lebih sering dilakukan, tidak hanya saat *gathering* ataupun ketika ada yang melaporkan.

Anak trainee sudah ‘merasakan’ monitoring yang dilakukan oleh HRD (menurut 33 dari 35) karena mereka bisa berbagi cerita dan sudah merasa dipedulikan oleh HRD serta merasa pribadi lebih berkembang setelah monitoring.

Hanya ada 1 orang yang menyarankan alangkah lebih baiknya jika monitoring dilakukan secara pribadi, yang sebenarnya kurang efektif menurut penulis dikarenakan jumlah trainee yang cukup banyak (91 orang) dan tentu akan memakan waktu yang cukup banyak ketika dilakukan secara pribadi. Lalu 1 anak trainee yang merasa monitoring masih kurang efektif dikarenakan harus lebih sering diadakan tidak pada saat acara tertentu.

Berdasarkan observasi penulis, memang betul bahwa melalui pemantauan dan monitoring HRD, banyak trainee yang sering menceritakan keluh kesah mereka, dan terkadang trainee juga ditanya mengenai perkembangannya, bahkan diuji melalui pertanyaan atau permainan dalam grup. Untuk lebih sering dilakukannya penulis rasa pemantauan dari HRD sudah cukup dilakukan selama sebulan sekali, ditambah adanya laporan dari masing – masing departemen.

#### 4.2.6 Monitoring Perkembangan Trainee Pada Saat Masuk dan Keluar

Sebelum anak trainee menyelesaikan periode magangnya, departemen HRD akan menyebarkan kertas penilaian ke setiap departemen, untuk penilaian akhir yang akan ditulis di sertifikat mereka. Selain penilaian secara tertulis, untuk pertama kalinya JW Marriott Hotel Jakarta mengadakan *internship expo* dimana anak trainee secara grup akan membuat *booth* dan menampilkan apa saja yang mereka sudah pelajari selama 6 bulan. Di dalam internship

expo tersebut, terdapat juga lomba cooking competition secara grup oleh anak trainee.

Setelah melakukan wawancara dengan 35 anak trainee, 33 dari mereka, atau sekitar 94.28% mengatakan bahwa penilain akhir secara tertulis, cooking competition, dan internship expo ini efektif karena benar – benar menguji apakah mereka sudah mengerti dan paham apa yang sudah dipelajari selama 6 bulan ini, dapat mengevaluasi proses pembelajaran, dapat menjadi wadah menguji kreatifitas yang ditampilkan dalam booth, belajar memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaan, merasa lebih diapresiasi ketika ilmunya dapat secara khusus dibuatkan booth di expo, dan tentunya belajar bekerja sama dengan trainee lain. Sedangkan pendapat trainee culinary ketika ditanya mengenai cooking competition, mereka menjawab bahwa cooking competition bagus untuk menguji apa yang sudah mereka pelajari setelah 6 bulan di departemen culinary baik dari teknik memasak, plating, rasa makanan, kreatifitas untuk menciptakan makanan sebgasus mungkin, menumbuhkan motivasi (karena ini adalah lomba), serta bekerja sama juga dalam satu team. Penilaian akhir sertifikat itu nantinya akan menjadi bukti kerja keras mereka selama ini yang juga menjadi bukti perkembangan pembelajaran mereka dari awal hingga akhir, dan tentunya untuk laporan ke sekolah mereka mengenai hasil akhir dari magang mereka.

Hanya 1 dari anak trainee atau sekitar 2.85% yang mengatakan bahwa trainee expo ini cukup merepotkan karena kurangnya komunikasi sesama anak trainee dikarenakan tanggung jawab di departemen masing – masing yang sudah cukup banyak dan tentu lebih memprioritaskan hal tersebut daripada expo.

Ada 1 lagi trainee (2.85%) yang mengatakan bahwa walaupun acara ini sudah bagus, namun masih banyak hal yang harus diperbaiki seperti komunikasi dengan teman satu booth/tim.

Hampir seluruh trainee (33 dari 35) setuju untuk diadakan hal ini karena efektif melihat hasil pembelajaran dan perkembangan mereka, sedangkan ada 1 trainee yang menganggap acara ini cukup merepotkan karena kurangnya komunikasi dan 1 trainee yang merasa walaupun bagus tapi sistem komunikasi masih harus diperbaiki.

Inti dari 2 trainee yang memberikan saran yaitu, komunikasi yang sangat krusial dan penting ketika ingin membuat booth di internship expo ini.

Berdasarkan observasi penulis, memang betul dari internship expo dan cooking competition ini dapat melihat sejauh apa perkembangan trainee selama magang di JW Marriott Hotel Jakarta. Apa saja ilmu yang mereka dapatkan, dan juga evaluasi pembelajaran apakah mereka sudah betul – betul paham. Selain itu, juga menggali kreatifitas tentang apa yang akan ditampilkan di *booth* dan bagaimana cara menghias supaya menarik perhatian para tamu yang datang. Karena beberapa hari sebelum magang, ada anak trainee yang datang ke penulis/HRD berkonsultasi menanyakan tentang booth dan apakah kira – kira hal ini cocok untuk dijadikan *booth*, sehingga penulis merasa hal ini betul – betul bisa menggali ilmu dan kreatifitas mengenai apa saja yang sudah dipelajari. Sedangkan untuk komunikasi dan perbaikan ke depannya tentu masih harus ada karena ini baru pertama kali dilakukan jadi masih banyak perbaikan dan khususnya komunikasi *internal* dalam kelompok *booth* trainee.

#### 4.2.7 Membuat Kelas – Kelas Pengembangan untuk Mengembangkan Trainee

Setiap bulan, HRD selalu mengadakan trainee gathering dimana selain diajak untuk menceritakan keluh kesah, mereka juga diajak untuk mendapatkan pengajaran baru mengenai banyak hal, diantaranya mengenai JW Marriott itu sendiri, standard bekerja menurut Marriott, pengembangan pribadi dan berkelompok, dan

banyak hal lainnya. Hal tersebut sebenarnya bagus karena apa yang didapatkan karyawan, juga didapatkan oleh trainee melalui gathering tersebut.

Dari 35 anak trainee yang diwawancara, hampir seluruhnya mengatakan bahwa trainee gathering ini sangat bagus untuk pengembangan mereka, merasa diperhatikan oleh pihak HRD, mendapatkan banyak ilmu baru mengenai cara bekerja yang baik dan benar sehingga dapat diterapkan di dunia magang, lebih mengetahui tentang budaya bekerja di Marriott atau JW Marriott Hotel Jakarta, dapat bertemu dengan anak magang/trainee lain yang dapat saling bertukar cerita ataupun menambah koneksi, serta dapat semakin belajar untuk mengembangkan pribadi supaya lebih baik untuk masa depan.

Walaupun dari antara 35 anak trainee tersebut, ada 2 orang yang memberikan saran untuk trainee gathering, yaitu perlu dilakukan di saat luar jam bekerja anak trainee. Karena ketika trainee gathering dilaksanakan, terkadang ada anak trainee yang tidak diizinkan untuk ikut dikarenakan jam operasional yang padat. Sehingga lebih baik pada saat hari dan jam tersebut, trainee diliburkan atau diizinkan khusus untuk mengikuti trainee gathering. Ada 1 lagi anak trainee yang menyebutkan bahwa sebenarnya trainee gathering ini kurang efektif dikarenakan terlalu banyaknya partisipan di waktu yang terlalu sempit.

Sebagian besar anak trainee (34 dari 35) yang diwawancara mengatakan bahwa trainee *gathering* setiap bulan bagus untuk dilaksanakan karena banyak hal positif yang dapat diserap dan dihasilkan baik untuk kepentingan pribadi ataupun bersama. Walaupun ada beberapa saran yang cukup bagus yang penulis rasa dapat lebih memperbaiki sistem training di JW Marriott Hotel Jakarta. Selain saran, ada 1 anak trainee yang mengatakan bahwa acara ini kurang efektif.

Menurut observasi penulis, trainee gathering ini sangat berguna untuk anak trainee karena banyak sekali hal baru yang didapatkan melalui pengajaran yang diadakan oleh *learning manager* baik untuk masa sekarang ataupun kedepannya mengenai bekerja yang baik, baik di hotel, di properti Marriott, atau dimanapun. Namun sangat disayangkan ketika trainee gathering berlangsung, ada beberapa anak trainee yang tidak dapat hadir dikarenakan tidak dapat meninggalkan pekerjaan/tidak diberi izin karena hotel sedang ramai. Seperti yang sudah disampaikan beberapa anak trainee bahwa mereka memberi saran supaya dilakukan ketika di luar jam bekerja trainee, diliburkan atau diberi izin khusus.

#### 4.2.8 Memberikan Kesempatan Trainee untuk Mutasi ke Departemen Lain

Dalam program magang JW Marriott Hotel Jakarta, anak trainee tidak diizinkan untuk mengganti departemen mereka/pindah ke departemen lain yang berbeda seksi dalam kurun waktu 6 bulan. Kecuali adanya perputaran *internal* di dalam departemen mereka. Setelah ditanya mengenai ketertarikan mereka terhadap perputaran atau mutasi trainee ke departemen lain, dari 35 trainee, terdapat 24 anak trainee yang mengatakan bahwa mereka tertarik untuk mencoba dikarenakan kemungkinan anak trainee yang setelah mencoba magang merasa kurang cocok dengan jobdesc di departemen mereka, dapat menguasai bidang lain di perhotelan (tidak hanya 1), masa training jadi tidak membosankan, beberapa trainee yang dari awal dioper ke departemen lain dapat mencoba departemen yang diminati, belajar dan bertemu dengan hal – hal baru sehingga lebih belajar adaptasi, menjadi lebih matang di dunia perhotelan dalam seluruh bidang, dan mungkin saja menemukan minat baru di departemen lain.

Sedangkan, 4 orang trainee lainnya (11.42%) mengatakan bahwa mereka sebenarnya masih ragu untuk setuju dengan program mutasi

ini apabila diadakan karena, hal tersebut tergantung minat dan kondisi psikologis apakah ia siap dan mau untuk pindah ke departemen lain. Selain itu yang lainnya menjawab bahwa trainee takut untuk keluar dari zona nyamannya, untuk beradaptasi baru lagi, ada juga yang memikirkan beban tanggung jawab di departemennya saat ini yang belum selesai dikerjakan, dan merasa butuh lebih banyak *basic*/dasar mengenai departemen lain jika ingin pindah.

7 Orang trainee lain, atau sekitar 20% menyatakan bahwa mereka tidak tertarik untuk pindah ke departemen lain, yang dikarenakan bahwa mereka sudah merasa nyaman dan departemen mereka saat ini sudah sesuai dengan minat/hobi mereka.

Setelah disimpulkan hasilnya adalah ada cukup banyak trainee yang tertarik untuk pindah atau mutasi ke departemen lain (24 dari 35 trainee), karena ingin belajar hal baru dan supaya menambah pengetahuan tentang departemen lain di luar yang sekarang. Namun, tidak sedikit juga trainee yang mengatakan tidak tertarik (7 dari 35 trainee), bahkan ragu (4 dari 35 trainee) untuk pindah karena satu dan lain hal.

Berdasarkan observasi penulis, memang betul anak trainee ada yang sebagian bercerita, merasa salah memilih departemen, atau sekedar hanya ingin mencoba hal baru, sehingga mereka memiliki keinginan untuk pindah ke departemen lain.

#### 4.2.9 Komponen Utama Pilihan Trainee yang Dapat Meningkatkan Kinerja Trainee

Dari hasil obsevasi diatas dapat dikemukakan bahwa terdapat 3 komponen yang dapat meningkatkan kinerja trainee yaitu,

##### **I. Jobdesc**

Sebanyak 16 anak trainee, atau sekitar 45.71% mengatakan bahwa jobdesc dari departemen mereka yang pertama dalam meningkatkan

kinerja, disebabkan karena jobdesc merupakan suatu hal yang harus dilakukan setiap hari, berulang – ulang dalam kurun waktu 6 bulan. Tentu saja trainee harus memahami dan mengerti jobdesc di departemen masing – masing. Baru setelah itulah, mereka dapat menemukan bahwa sebenarnya jobdesc ini cocok atau tidak untuk mereka. Untuk memahami dan menemukan kecocokan terhadap jobdesc, tentu akan mempengaruhi kinerja seseorang apakah dia mengerti pekerjaan dan bisa menikmati semuanya. Lagipula, ketika seseorang paham betul dengan pekerjaannya, dia dapat menemukan cara baru yang lebih simple dan efisien untuk bekerja sehingga tentu hal itu sekali lagi dapat meningkatkan kinerja. Memiliki hobi/minat terhadap jobdesc yang dilakukan juga dapat mempengaruhi kinerja trainee karena apabila seseorang menyukai pekerjaannya, tentu kinerjanya akan meningkat dan juga sebaliknya. Mempunyai dasar/basic yang didapat dari universitas/sekolah dapat juga mempengaruhi seseorang untuk meningkatkan kinerjanya dengan baik. Karena walaupun pembelajaran di sekolah tidak 100% sama dengan industri asli, setidaknya, mereka tetap sudah memiliki dasar supaya tidak ‘buta’ ketika bekerja.

## **II. Monitoring oleh HRD**

Monitoring dapat meningkatkan kinerja anak trainee di urutan kedua menurut 8 orang trainee (22.85%) dikarenakan melalui monitoring tersebut, anak trainee dapat menceritakan keluh kesah mereka di departemen masing – masing, sehingga peranan HRD adalah memberi saran/masukan/jalan keluar sebaik mungkin yang dapat menumbuhkan kembali semangat mereka supaya bekerja lebih baik, sehingga tentu hal tersebut dapat meningkatkan kinerja mereka. Selain itu, HRD juga dapat membetulkan cara bekerja atau jalan pemikiran yang kurang benar atau salah melalui sesi *sharing* dari anak trainee.

Lalu mereka juga merasa bahwa melalui monitoring tersebut, anak trainee ‘ ditagih ’ mengenai perkembangan mereka masing – masing di departemen, apakah ada proses kemajuan yang didapatkan dari trainee dalam selang waktu tertentu.

### **III. Mutasi ke departemen lain**

Sebanyak 16 anak trainee atau sekitar 45.71% mengatakan bahwa sebenarnya bila mutasi diadakan dapat meningkatkan kinerja trainee di urutan 3 teratas (*top 3*), yang disebabkan karena mutasi tentu akan lebih menambah pengalaman dan pembelajaran baru di departemen lain, sehingga trainee dapat lebih menikmati masa magangnya dengan bertemu orang baru, mengerjakan hal baru, sehingga proses magang jadi tidak membosankan. Selain itu, trainee yang dari awalnya dioper atau dialihkan ke departemen lain dapat benar – benar mencoba dan belajar di departemen yang ia minati sejak awal sehingga tentu hal tersebut akan meningkatkan kinerja bila ia melakukan hal yang ia sukai. Untuk yang merasa sudah salah memilih departemen, dapat diberi peluang/kesempatan untuk mencoba ke departemen lain sehingga trainee akan semakin semangat untuk belajar dan bekerja. Di akhirnya, ketika trainee mutasi ke departemen lain, mereka dapat saja menemukan minat atau kesukaan baru di departemen lain yang dapat berguna untuk jenjang karir ke depannya.

#### 4.3.0 Kinerja Trainee

Kinerja trainee dinilai dari 6 komponen yang dinilai oleh departemen masing – masing sesaat sebelum mereka selesai proses magang. 6 Komponen tersebut antara lain: *attendance, attitude, adaptability, learning ability, initiative, dan creativity.*

*Attendance* di dalamnya yang dinilai adalah *punctuality, dan rate of absenteeism*

*Attitude* di dalamnya yang dinilai adalah *enthusiasm, interest, commitment, motivation, personal appearance*

*Adaptability* di dalamnya yang dinilai adalah *ability to adjust readily, learn fast*

*Learning ability* di dalamnya yang dinilai adalah *ease in assimilating and understanding new ideas and concepts*

*Initiative* di dalamnya yang dinilai adalah *originates action, self starter, looks for good things to get involved with*

*Creativity* di dalamnya yang dinilai adalah *ability to create new ideas, to find new and better ways to accomplish tasks*

Masing – masing poin tersebut diberi nilai dalam bentuk angka, dengan 1 yang paling rendah dan 5 yang paling tinggi. Setelah dirata – rata dari 35 anak trainee, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.5. Komponen Kinerja Trainee

Attendance	4.08
<b>Attitude</b>	<b>4.31</b>
Adaptability	4.17
Learning Ability	4.11
Initiative	3.98
<b>Creativity</b>	<b>3.75</b>

Berikut adalah komponen kinerja untuk anak trainee yang merupakan penilaian akhir mereka, setelah dijumlah dan dirata – rata, sehingga didapatkan mana yang paling tinggi dan mana yang paling rendah. Rata – rata penilaiannya menghasilkan angka yang cukup baik, dan tidak ada yang dibawah angka 3.

*Creativity* anak trainee pada periode January 2019 – July 2019 memang dinilai paling rendah diantara komponen lain, walaupun angka penilaiannya juga tidak buruk, karena anak trainee pada periode ini terlalu fokus untuk melakukan pekerjaan mereka sehingga untuk keluar sebentar dan mengikuti acara – acara yang

kira – kira dapat mengembangkan kreatifitas mereka, mereka tidak bisa untuk meninggalkan pekerjaan. Untuk *attitude* dinilai paling tinggi karena memang perilaku anak trainee yang cenderung positif, dan tidak pernah berperilaku di luar batas kewajaran baik dalam hal pekerjaan dan perilaku di departemen sehari – hari. HRD jarang sekali menerima keluhan tentang perilaku anak trainee yang mungkin kurang menyenangkan. Kalaupun ada, hanya sesekali dan setelah dikonseling di departemennya, mereka akan berperilaku baik untuk ke depannya.

#### 4.3. Hasil dan Pembahasan

Setelah disimpulkan hasilnya menurut 35 anak trainee, 3 komponen utama yang dapat meningkatkan kinerja trainee yaitu

- I. Jobdesc
- II. Monitoring oleh HRD
- III. Mutasi ke departemen lain

Setelah disimpulkan juga, kinerja trainee yang dinilai dari 6 komponen, yang paling tinggi adalah *attitude* dan yang paling rendah adalah *creativity*.

Ketika dikaitkan antara satu dengan yang lain, anak trainee dari periode Januari 2019 – Juli 2019, memang betul telah memiliki sikap perilaku atau *attitude* yang baik berdasarkan penilaian HRD dan dari departemen masing - masing. Perilaku mereka baik dari entusias, ketertarikan, komitmen motivasi, dan *grooming* dalam bekerja sudah ditunjukkan dan terbukti baik dalam wujud kerja dan jobdesc mereka. Mereka telah mengerjakan jobdesc mereka dengan semaksimal mungkin (jobdesc di urutan pertama yang paling mempengaruhi kinerja trainee). Karena mereka terlalu fokus untuk melakukan pekerjaan dan jobdesc, mereka terkadang sulit untuk mengikuti berbagai macam kegiatan untuk pengembangan bakat yang dapat melatih kreatifitas mereka, dikarenakan beban jobdesc yang mereka tanggung di departemen masing – masing.

Perilaku trainee tersebut juga sebenarnya kurang lebih dipengaruhi oleh monitoring yang dilakukan oleh HRD (urutan kedua yang paling mempengaruhi kinerja trainee). Karena ketika HRD memonitoring mereka, HRD ‘ menuntut ’ untuk melihat perkembangan dari trainee tersebut dan apabila ada anak yang bermasalah dan dilaporkan ke *department head* dan HRD, maka anak tersebut akan diundang untuk bertemu dengan representatif HRD untuk dikonseling mengenai permasalahan tersebut. Sehingga anak trainee tidak bisa berbuat hal – hal yang melampaui batas kewajaran.

Sedangkan untuk kreatifitas anak trainee yang ketika diwawancara mengatakan acara pengembangan bakat merupakan program yang bagus tetapi waktu atau jam operasional yang tidak memungkinkan mereka untuk bergabung mempengaruhi kinerja anak trainee tersebut dalam hal kreatifitas. Trainee terlalu fokus terhadap pekerjaan dan jobdesc, sulit untuk meninggalkannya, jam operasional yang tidak pas/cocok membuat mereka sulit untuk bergabung dalam acara hotel yang sebenarnya dapat melatih kreatifitas mereka.

Kreatifitas tersebut bisa didapatkan melalui banyak hal dan pengalaman dari industri hotel yang sebenarnya, dan salah satunya adalah mutasi ke departemen lain.

Banyak anak trainee yang tertarik untuk mutasi ke departemen lain untuk menambah pengalaman baru, belajar hal baru, bertemu orang baru, dan juga supaya masa *internship* tidak membosankan. Secara tidak langsung, belajar hal baru dapat mempengaruhi kreatifitas anak trainee karena mereka tentu belajar hal baru dari orang yang berbeda pula.

Alangkah baiknya apabila mutasi di departemen diadakan oleh pihak HRD karena hal tersebut memiliki banyak sekali manfaat dan hal positif untuk anak trainee.

