

**TINJAUAN PELAKSANAAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE*
ORIENTATION DAY FOR TRAINEE TERHADAP *TRAINEE*
MOBILITY REPORT DI BEST WESTERN
PREMIER SOLO BARU**

Safira Permata Sari¹, Agung Wibiyanto²
Politeknik Indonusa Surakarta

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *Standard Operating Procedure Orientation Day For Trainee* di Best Western Premier Solo Baru, untuk mengetahui tinjauan pelaksanaan *Standard Operating Procedure Orientation Day For Trainee* terhadap *Trainee Mobility Report* di Best Western Premier Solo Baru, dan proses *Trainee Mobility Report* di Best Western Premier Solo Baru.

Penulis menggunakan metode observasi, metode studi pustaka, metode kuesioner, dan metode dokumentasi untuk pengumpulan data. Penelitian ini dilakukan penulis selama 6 bulan mulai dari 20 Agustus 2018 sampai 19 Februari 2019 di Best Western Premier Solo Baru.

Dari hasil penelitian didapat dari *Standard Operating Procedure Orientation Day For Trainee* antara lain *After having interviewed the trainee candidate, as per result, Training Supervisor liaises with department user to agree on the joining date, Training Supervisor will then issue letter on interview result to be sent to the school, Orientation will take place in Meeting Room in which Training Supervisor will share the following details, Training Supervisor will refer and introduce the trainee to meet department user person in charge for their 1st week of working schedule.* Dari semua metode yang telah digunakan penulis dapat menyimpulkan bahwa *Training Supervisor* sudah melaksanakan *Standard Operating Procedure Orientation Day For Trainee* di Best Western Premier Solo Baru yang dinilai oleh *Human Resources Manager* dan *General Manager* di Best Western Premier Solo Baru dengan presentase 100%.

Kata kunci : *Standard Operating Procedure, Trainee Mobility Report,*
Orientasi

**REVIEW THE STANDARD OPERATING PROCEDUR ORIENTATION DAY
FOR TRAINEE TO TRAINEE MOBILITY REPORT IN BEST
WESTERN PREMIER SOLO BARU**

**Safira Permata Sari¹ , Agung Wibiyanto²
Politeknik Indonusa Surakarta**

Abstract

This study aims to to know Standard Operating Procedure Orientation Day For Trainee in Best Western Premier Solo Baru, to know review the implementation of Standard Operating Procedure Orientation Day For Trainee against Trainee Mobility Report in Best Western Premier Solo Baru, and the process of Trainee Mobility Report in Best Western Premier Solo Baru.

The use writers a method of observation , a method of the literature study, a method of the questionnaire, and methods of documentation to the collection of data. This study was done by the writer for 6 months from 20 August 2018 to 19 February 2019 in the Best Western Premier Solo Baru.

Of the research results obtained from Standard Operating Procedure among others After having interviewed the trainee candidate, as per result, Training Supervisor liaises with department user to agree on the joining date, Training Supervisor will then issue letter on interview result to be sent to the school, Orientation will take place in Meeting Room in which Training Supervisor will share the following details, Training Supervisor will refer and introduce the trainee to meet department user person in charge for their 1st week of working schedule. Of all methods that have been used a writer can conclude that Training Supervisor already implement Standard Operating Procedure Orientation Day For Trainee in the orientation trainee was in the Best Western Premier Solo Baru who votes by Human Resources Manager and General Manager in the Best Western Premier Solo Baru with the percentage 100 %.

Key Words : *Standard Operating Procedure, Trainee Mobility Report, Orientasi*

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Permasalahan

Perkembangan usaha perhotelan di Indonesia bergulir selaras dengan kemajuan dibidang pariwisata. Dinamika pariwisata yang berkembang diikuti pula dengan pembangunan akomodasi pariwisata di berbagai daerah terutama untuk industri perhotelan. Oleh sebab itu di kota Solo, persaingan dalam bidang perhotelan semakin banyak dan menuntut adanya keunggulan-keunggulan dari masing masing hotel. Keunggulan atau kelebihan yang dipunyai masing-masing hotel harus diterapkan dan diperhatikan agar mampu bertahan dalam persaingan dan perkembangan dunia.

Jika dilihat dari pandangan publik yang masih berkembang, memang sebagian orang mungkin menganggap bahwa perhotelan hanya terdiri dari hotel dan restoran. Lebih dari itu, industri perhotelan meliputi berbagai macam usaha seperti *bar*, *fast food*, *guest house*, *laundry*, rekreasi keluarga, kebugaran dan lain sebagainya. Jadi dengan melihat konteks tersebut, dapat juga dikatakan bahwa sesungguhnya suatu hotel, dalam melaksanakan kegiatannya, akan berusaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh hotel tersebut. Satu hal yang harus diperhatikan bersama yaitu bahwa keberhasilan berbagai aktivitas didalam hotel dalam mencapai tujuan bukan hanya tergantung pada hasil penjualan kamar, makanan, minuman dan menjual jasa pelayanan saja

Salah satu hotel di wilayah Solo raya adalah Hotel Best Western Premier Solo Baru yang beralamat di Jalan Ir. Soekarno, Madegondo,

Kecamatan Grogol Kabupaten Sukoharjo. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2014 dengan lokasi strategis berdekatan dengan mall menjadi lokasi yang tepat untuk singgah dan bermalam. Hotel Best Western Premier Solo Baru memiliki kamar dengan jumlah 348 meliputi Superior Room, Deluxe Room, Executive Room, Junior Suite Room, Suite Room, Premier Room. Untuk menjalankan roda manajemen hotel, maka hotel Best Western Premier Solo Baru memiliki beberapa unit departemen. Beberapa departemen tersebut antara lain *Housekeeping Department*, *Food And Beverage Service*, *Food And Beverage Product*, *Dan Front Office Department*, *Sales And Marketing Department*, *Accounting Departement*, dan yang paling menunjang sumber daya manusia adalah *Human Resource Department* yang akan mengola semua urusan yang bersangkutan dengan karyawan di Best Western Premier Solo Baru.

Oleh sebab itu, di dalam penelitian ini, penulis akan menitikberatkan pada satu departemen yakni di divisi *Human Resources Department*, di mana *Human Resources Department* merupakan departement yang bertanggungjawab terhadap sumber daya manusia termasuk dalam penyeleksian karyawan atau trainee baru sampai pemberian masa orientasi/pengenalan lingkungan kerja kepada karyawan atau *trainee*. Hal ini memang bertujuan agar karyawan atau *trainee* baru merasa diterima dan menjadi bagian dalam tim, memastikan mereka memiliki informasi dasar tentang profil perusahaan, peraturan perusahaan, dan membantu dalam

memulai bersosialisasi di perusahaan. Salah satu aspek taktis pengenalan biasanya dilakukan dengan perjalanan berkeliling hotel menunjukkan pintu masuk dan keluar karyawan atau trainee, larangan penggunaan fasilitas untuk tamu dan memperkenalkan kepada senior dan department head terkait.

Beberapa aspek yang telah disebutkan di atas, inilah yang menjadi langkah taktis yang tentunya dikemas juga di dalam *Standard Operating Prosedure*. Memang secara garis besar, *Standard Operating Prosedure* khususnya pada *Standard Operating Prosedure* terhadap *Training Supervisor* dalam orientasi trainee baru Di Best Western Premier Solo Baru inilah yang akan dikaji secara lebih dalam oleh penulis di penelitian ini. Maka dengan adanya konteks tersebut, penulis akan mengambil judul “Tinjauan Pelaksanaan *Standard Operating Procedure Orientation Day For Trainee* Terhadap *Trainee Mobility Report* Di Best Western Premier Solo Baru”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu :

1. Apa sajakah *Standard Operating Procedure Orientation Day For Trainee* di Best Western Premier Solo Baru?
2. Bagaimana tinjauan pelaksanaan *Standard Operating Procedure Orientation Day For Trainee* terhadap *Trainee Mobility Report* di Best Western Premier Solo Baru?

3. Bagaimana proses *Trainee Mobility Report* di Best Western Premier Solo Baru?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui *Standard Operating Procedure Orientation Day For Trainee* di Best Western Premier Solo Baru
2. Untuk mengetahui tinjauan pelaksanaan *Standard Operating Procedure Orientation Day For Trainee* terhadap *Trainee Mobility Report* di Best Western Premier Solo Baru
3. Untuk mengetahui proses *Trainee Mobility Report* di Best Western Premier Solo Baru

II. LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Hotel

Pengertian hotel menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 dalam Sulastiyono (2011:6) adalah "Suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

Senada dengan pemaparan di atas, menurut Bagyono (2012:10) “Hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional, disediakan bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makan dan minum serta pelayanan yang lainnya”.

2.2. Pengertian Tinjauan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata tinjauan berasal dari

kata tinjau yang berarti melihat, menjenguk, memeriksa dan meneliti untuk kemudian menarik kesimpulan. Kemudian tinjauan adalah hasil dari kegiatan meninjau, pandangan, pendapat (sesudah menyelidiki atau mempelajari)

Menurut Hasan Almi (2005:1198), “Tinjauan adalah hasil meninjau pandangan, pendapat tentang suatu hal sesudah menyelidiki atau dipelajari”.

2.3. Pengertian Pelaksanaan

Untuk menguraikan deskripsi dari pelaksanaan, memang terdapat beberapa pemahaman yang melandasi pengertian dari sebuah pelaksanaan. Menurut pandangan dari Moekijat (2008) menjelaskan bahwa pelaksanaan merupakan tindak lanjut dari beberapa usaha-usaha yang dijalankan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan serta ditetapkan dengan melengkapi segala kebutuhan alat-alat yang diperlukan, di mana pelaksanaannya, kapan waktunya dimulai dan berakhir, dan bagaimana cara dilaksanakan.

Senada dengan pandangan tersebut, menurut dari pemaparan Hasibuan (2000) juga menjelaskan bahwa pelaksanaan merupakan suatu usaha atau kegiatan tertentu yang dilakukan untuk mewujudkan rencana atau program dalam kenyataannya.

2.4. Pengertian *Standard Operating Procedure*

Menurut Tjipto Atmoko, *Standard Operasional Procedure* merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi, dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis administratif dan prosedural sesuai tata kerja prosedur kerja dan sistem

kerja pada unit kerja yang bersangkutan

Disisi lain terdapat pandangan lain bahwa *Standard Operating Procedure* sebagai pedoman pelaksanaan administrasi perkantoran dalam rangka peningkatan pelayanan menurut Gareth R. Jones dalam buku *Organisasi Theory* (2006 : 17), menyatakan bahwa *Standard Operating Prosedure* merupakan bagian dari peraturan tertulis yang membantu untuk mengontrol perilaku anggota organisasi. Jadi dapat disimpulkan dari beberapa pendapat para ahli yang menyatakan *Standard Operating Prosedure* merupakan sebuah alat manajemen untuk membuat keseragaman pola bisnis, keseragaman pola kerja dan keseragaman kualitas dari sebuah proses atau produk yang akan dibuat atau dilaksanakan.

2.5. Pengertian Mobilitas

Menurut Anthony Giddens Mobilitas sosial adalah sesuatu yang menunjuk pada gerakan dari orang perorang dan kelompok-kelompok di antara kedudukan-kedudukan sosial ekonomi yang berbeda.

Sedangkan menurut Soerjono Soekanto mobilitas sosial adalah suatu gerak dalam struktur sosial yaitu pola-pola tertentu yang mengatur organisasi suatu kelompok sosial.

2.6. Pengertian Orientasi

Di dalam menguraikan deskripsi dari orientasi, secara garis besar memang terdiri dari berbagai macam sudut pandang. Hal tersebut dikemukakan oleh Cascio dalam Handoko (2008:114), di mana menurut pandangannya, orientasi merupakan

sebuah proses pengakraban serta penyesuaian dengan situasi atau lingkungan. Hal senada juga dikemukakan oleh Decenzo & Robbins dalam Handoko (2008:114), di mana orientasi menjurus kepada sebuah aktivitas yang melibatkan pengenalan karyawan baru kepada organisasi dan unit kerja mereka di dalam sebuah manajemen.

2.7. Pengertian Trainee

Pengertian *trainee* menurut Rndall S. Schuller “Trainee is a people who being trained”. Dalam setiap kegiatan pelatihan – pelatihan (*trainee*) terdapat individu – individu yang mengikuti kegiatan pelatihan tersebut, individu itu dinamakan *trainee*. Jadi *trainee* dapat diartikan sebagai orang yang mengikuti kegiatan pelatihan (*training*)

2.8. Pengertian Laporan

Laporan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia merupakan segala sesuatu yang dilaporkan. Pada dasarnya segala sesuatu yang dilaporkan berkenaan dengan tanggung jawab yang ditugaskan kepada si pelapor.

Menurut Rama dan Jones (2008:250) berpendapat, laporan adalah presentasi data yang telah terformat dan terorganisasi dengan baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa laporan adalah dokumen yang terbentuk dari data yang ada pada database yang telah terformat dan terorganisir dengan baik sehingga dapat digunakan untuk mendapatkan informasi.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

1. Metode Observasi

Metode ini digunakan untuk mendapatkan data-data yang diinginkan dengan cara penulis mengamati secara langsung terhadap obyek yang diteliti melalui dari tanggal 20 Agustus 2018 sampai dengan 20 Februari 2019 dengan mengamati tinjauan pelaksanaan *Standard Operating Procedure* terhadap *Training Supervisor* dalam orientasi *trainee* baru di Best Western Premier Solo Baru. Maka dengan melihat hal ini, hasil pengamatan tersebut kemudian akan digunakan penulis untuk membantu menyelesaikan Tugas Akhir ini.

2. Metode Studi Pustaka

Metode studi pustaka ialah metode yang digunakan untuk memperoleh data-data yang lengkap baik melalui dokumen resmi maupun tidak resmi yang berupa catatan, surat-surat yang berhubungan dengan obyek sasaran yang didapat oleh penulis. Obyek sasaran tersebut bisa didapatkan dari internet, jurnal maupun buku yang dapat membantu penulis dalam pembuatan laporan tugas akhir.

3. Metode kuesioner merupakan pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan kepada responden tentang mengamati tinjauan pelaksanaan *Standard Operating Procedure Orientation Day For Trainee* terhadap *Trainee Mobility Report* di Best Western

4. Premier Solo Baru. Oleh sebab itu di dalam metode pengumpulan data yang berbentuk kuesioner ini berlandaskan pada *Standard Operating Procedure Orientation Day For Trainee*. Di dalam menggaris bawahi penelitian ini, penulis berpedoman pada pengambilan dokumen purposive sampling. Dilihat dari pemaparannya, Sugiyono 2010 adalah teknik untuk menentukan sample penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representatif. Penulis mengambil sample yakni 1 orang staf *Training Supervisor* mengingat hanya 1 orang staf saja di *Training Supervisor* Best Western Premier Solo Baru. Sedangkan nanti di tinjauan pelaksanaan, penilaian akan dilakukan oleh 1 orang *General Manager* dan 1 orang *Human Resources Manager* di Best Western Premier Solo Baru. Hal tersebut dikemukakan oleh penulis dengan memberikan beberapa pertanyaan terkait dengan rumusan permasalahan dalam penelitian ini. Melalui hasil transkrip kuesioner tersebut nantinya akan menjawab tentang mengamati tinjauan pelaksanaan *Standard Operating Procedure* terhadap *Training Supervisor* dalam orientasi *trainee* baru di Best Western Premier Solo Baru. Perlu diketahui juga, penulis mengambil data selama 6

bulan di Best Western Premier Solo Baru.

4. Metode dokumentasi
Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan pengambilan data melalui dokumen tertulis maupun elektronik dari lembaga institusi. Dokumen diperlukan untuk mendukung kelengkapan data yang lain. Dalam metode ini, penulis mengambil dokumen dari Best Western Premier Solo Baru.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis akan menganalisis data yang diperoleh selama penelitian di Best Western Premier Solo Baru, dengan cara deskriptif yang berarti pengolahan dan pengembangan data yang diperoleh dari hasil studi pustaka, observasi, kuesioner dan dokumentasi sehingga masalah - masalah yang ada dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini mendapat solusinya. Penulis membahas dan menyampaikan uraian hasil penelitian mengenai “Tinjauan Pelaksanaan *Standard Operating Procedure Orientation Day For Trainee* Terhadap *Trainee Mobility Report* Di Best Western Premier Solo Baru”

4.1. *Standard Operating Procedure Orientation Day For Trainee di Best Western Premier Solo Baru.*

1. *After having interviewed the trainee candidate, as per result, Training Supervisor liaises with department user to agree on the joining date*
2. *Training Supervisor will then issue letter on interview result to be sent*

3. to the school. The letter consists information on :

- a. The result whether the trainee candidate is hired or not
- b. The period of training (joining & ending date)
- c. The schedule of orientation date
- d. The uniform to be worn during period of training
- e. The supporting document needed to be submitted to HR

4. Orientation will take place in Meeting Room in which Training Supervisor will share the following details :

- a. Company profile including the product/ facilities and the management team member
- b. The detailed information on point to point of Trainee Guidebook and Question & Answer as well
- c. The standard telephone courtesy and gesture greetings of the hotel
- d. The approval on the content of trainee guidebook from trainee side

e. The distribution of hotel property such as name tag, locker key and uniform (if any)

f. The Training Supervisor will invite the trainee candidate for hotel/ house tour to introduce the hotel product knowledge

5. Training Supervisor will refer and introduce the trainee to meet department user person in charge for their 1st week of working schedule

4.2. Tinjauan pelaksanaan Standard Operating Procedure Orientation Day For Trainee terhadap Trainee Mobility Report di Best Western Premier Solo Baru.

Untuk mengetahui bagaimana tinjauan pelaksanaan Standard Operating Procedure Orientation Day For Trainee terhadap Trainee Mobility Report di Best Western Premier Solo Baru, maka penulis memberikan kuesioner terhadap 1 Human Resources Manager dan 1 General Manager di Best Western Premier Solo Baru.

Tabel 4.2.1 Tinjauan pelaksanaan Standard Operating Procedure Orientation Day For Trainee dalam memberikan persetujuan tanggal bergabung trainee kepada department user masing – masing

No.	Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah Responden
		Sudah Melaksanakan	Kadang-Kadang	Tidak Melaksanakan	
1	Apakah staf Training Supervisor anda sudah melaksanakan Standard Operating Procedure Orientation Day For Trainee dalam memberikan persetujuan tanggal bergabung trainee kepada department user masing-masing?	2 (100 %)	-	-	2 (100 %)

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner

Berdasarkan table 4.2.1 dengan pertanyaan tentang pelaksanaan staf *Training Supervisor* sudah melaksanakan *Standard Operating Procedure Orientation Day For Trainee* dalam memberikan persetujuan tanggal bergabung *trainee* kepada *department user* masing - masing diketahui bahwa 2 orang (100%) responden menjawab sudah laksanakan, 0 orang (0%) responden yang menjawab kadang-kadang dan 0

orang (0%) responden yang menjawab tidak melaksanakan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa 100% staf *Training Supervisor* sudah melaksanakan *Standard Operating Procedure Orientation Day For Trainee* dalam memberikan persetujuan tanggal bergabung *trainee* kepada *department user* masing - masing di Best Western Premier Solo Baru.

Tabel 4.2.2 Tinjauan pelaksanaan *Standard Operating Procedure Orientation Day For Trainee* dalam membuat surat hasil wawancara yang terdiri dari penentuan lolos atau tidak, periode pelatihan yang terdiri dari tanggal bergabung dan berakhir, tanggal orientasi, ketentuan seragam selama periode pelatihan dan mengharuskan *trainee* melengkapi dokumen pendukung yang diserahkan ke *Human Resources Department*

No.	Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah Responden
		Sudah Melaksanakan	Kadang-Kadang	Tidak Melaksanakan	
2	Apakah staf <i>Training Supervisor</i> anda sudah melaksanakan <i>Standard Operating Procedure Orientation Day For Trainee</i> dalam membuat surat hasil wawancara yang terdiri dari membuat hasil wawancara untuk menentukan lolos atau tidak, periode pelatihan yang terdiri dari tanggal bergabung dan berakhir, tanggal orientasi,	2 (100 %)	-	-	2 (100 %)

Tabel 4.2.2 Tinjauan pelaksanaan *Standard Operating Procedure Orientation Day For Trainee* dalam membuat surat hasil wawancara yang terdiri dari penentuan lolos atau tidak, periode pelatihan yang terdiri dari tanggal bergabung dan berakhir, tanggal orientasi, ketentuan seragam selama periode pelatihan dan mengharuskan *trainee* melengkapi dokumen pendukung yang diserahkan ke *Human Resources Department*(Lanjutan)

No.	Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah Responden
		Sudah Melaksanakan	Kadang-Kadang	Tidak Melaksanakan	
	membuat hasil wawancara yang berisi ketentuan seragam yang akan digunakan selama periode pelatihan dan dalam membuat surat hasil wawancara yang berisi mengharuskan <i>trainee</i> melengkapi dokumen pendukung yang diserahkan ke <i>Human Resources Departmen</i>	2 (100 %)	-	-	2 (100 %)

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner

Berdasarkan table 4.2.2 dengan pertanyaan tentang pelaksanaan staf *Training Supervisor* sudah melaksanakan *Standard Operating Procedure Orientation Day For Trainee* dalam membuat surat hasil wawancara yang terdiri dari membuat hasil wawancara untuk menentukan lolos atau tidak, periode pelatihan yang terdiri dari tanggal bergabung dan berakhir, tanggal orientasi, membuat hasil wawancara yang berisi ketentuan seragam yang akan digunakan selama periode pelatihan dan dalam membuat surat hasil wawancara yang berisi mengharuskan

trainee melengkapi dokumen pendukung yang diserahkan ke *Human Resources Department* diketahui bahwa 2 orang (100%) responden menjawab sudah melaksanakan, 0 orang (0%) Sehingga

dapat disimpulkan bahwa 100% staf *Training Supervisor* sudah melaksanakan *Standard Operating Procedure Orientation Day For Trainee* dalam membuat surat hasil wawancara yang terdiri dari membuat hasil wawancara untuk menentukan lolos atau tidak, periode pelatihan yang terdiri dari tanggal bergabung

dan berakhir, tanggal orientasi, membuat hasil wawancara yang berisi ketentuan seragam yang akan digunakan selama periode pelatihan dan dalam membuat surat hasil wawancara yang berisi mengharuskan

trainee melengkapi dokumen pendukung yang diserahkan ke *Human Resources Department* di Best Western Premier Solo Baru.

Tabel 4.2.3 Tinjauan pelaksanaan *Standard Operating Procedure Orientation Day For Trainee* dalam pelaksanaan orientasi *trainee* yang dilakukan di *Meeting Room* yang meliputi pemberian informasi tentang profile perusahaan, *Trainee Guidebook* dan sesi jawabnya, *Standard Telephone Courtesy and Gesture Greeting*, persetujuan tentang isi *Trainee Guidebook* kepada *trainee*, memberikan *Hotel Property Form* seperti *name tag*, kunci loker, seragam, dan *Hotel/House Tour* untuk memperkenalkan *Hotel Product Knowledge*

No.	Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah Responden
		Sudah Melaksanakan	Kadang-Kadang	Tidak Melaksanakan	
3	Apakah staf <i>Training Supervisor</i> anda sudah melaksanakan <i>Standard Operating Procedure Orientation Day For Trainee</i> dalam pelaksanaan orientasi <i>trainee</i> yang dilakukan di <i>Meeting Room</i> yang meliputi pelaksanaan orientasi <i>trainee</i> dalam memberikan informasi tentang profile perusahaan, informasi tentang <i>Trainee Guidebook</i> dan sesi jawabnya,	2 (100 %)	-	-	2 (100 %)

Tabel 4.2.3 Tinjauan pelaksanaan *Standard Operating Procedure Orientation Day For Trainee* dalam pelaksanaan orientasi *trainee* yang dilakukan di *Meeting Room* yang meliputi pemberian informasi tentang profile perusahaan, *Trainee Guidebook* dan sesi jawabnya, *Standard Telephone Courtesy and Gesture Greeting*, persetujuan tentang isi *Trainee Guidebook* kepada *trainee*, memberikan *Hotel Property Form* seperti *name tag*, kunci loker, seragam, dan *Hotel/House Tour* untuk memperkenalkan *Hotel Product Knowledge*(Lanjutan)

No	Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah Responden
		Sudah Melaksanakan	Kadang-Kadang	Tidak Melaksanakan	
	dalam memberikan informasi tentang <i>Standard Telephone Courtesy and Gesture Greeting</i> , dalam memberikan persetujuan tentang isi <i>Trainee Guidebook</i> kepada <i>trainee</i> , dalam memberikan <i>Hotel Property Form</i> seperti <i>name tag</i> , kunci loker, seragam, dan dalam memberikan <i>Hotel/House Tour</i> untuk memperkenalkan <i>Hotel Product Knowledge</i> ?				

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner

Berdasarkan table 4.2.3 dengan pertanyaan tentang pelaksanaan staf *Training Supervisor* sudah melaksanakan *Standard Operating Procedure Orientation Day For Trainee* dalam pelaksanaan orientasi *trainee* yang dilakukan di *Meeting Room* yang meliputi pelaksanaan orientasi *trainee* dalam memberikan informasi tentang profile perusahaan, informasi tentang *Trainee Guidebook* dan sesi jawabnya, dalam memberikan informasi tentang *Standard Telephone Courtesy and Gesture Greeting*, dalam memberikan persetujuan tentang isi *Trainee Guidebook* kepada *trainee*, dalam memberikan *Hotel Property Form* seperti *name tag*, kunci loker, seragam, dan dalam memberikan *Hotel/House Tour* untuk memperkenalkan *Hotel Product Knowledge* diketahui bahwa 2 orang (100%) responden menjawab sudah melaksanakan, 0 orang (0%) responden yang menjawab kadang -

kadang dan 0 orang (0%) responden yang menjawab tidak melaksanakan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa 100% staf *Training Supervisor* sudah melaksanakan *Standard Operating Procedure Orientation Day For Trainee* dalam pelaksanaan orientasi *trainee* yang dilakukan di *Meeting Room* yang meliputi pelaksanaan orientasi *trainee* dalam memberikan informasi tentang profile perusahaan, informasi tentang *Trainee Guidebook* dan sesi jawabnya, dalam memberikan informasi tentang *Standard Telephone Courtesy and Gesture Greeting*, dalam memberikan persetujuan tentang isi *Trainee Guidebook* kepada *trainee*, dalam memberikan *Hotel Property Form* seperti *name tag*, kunci loker, seragam, dan dalam memberikan *Hotel/House Tour* untuk memperkenalkan *Hotel Product Knowledge* di Best Western Premier Solo Baru.

Tabel 4.2.4 Tinjauan pelaksanaan *Standard Operating Procedure Orientation Day For Trainee* dalam memperkenalkan *trainee* kepada departemen yang bertanggung jawab dan jadwal kerja untuk 1 minggu ke depan

No.	Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah Responden
		Sudah Melaksanakan	Kadang-Kadang	Tidak Melaksanakan	
4	Apakah staf <i>Training Supervisor</i> anda sudah melaksanakan <i>Standard Operating Procedure Orientation Day For Trainee</i> dalam memperkenalkan <i>trainee</i> kepada departemen yang bertanggung jawab dan jadwal kerja untuk 1 minggu ke depan?	2 (100 %)	-	-	2 (100 %)

Sumber : Hasil Pengolahan

Kuesioner

Berdasarkan table 4.2.4 dengan pertanyaan tentang pelaksanaan staf *Training Supervisor* sudah melaksanakan *Standard Operating Procedure Orientation Day For Trainee* dalam memperkenalkan *trainee* kepada departemen yang bertanggung jawab dan jadwal kerja untuk 1 minggu kedepan diketahui bahwa 2 orang (100%) responden menjawab sudah melaksanakan, 0 orang (0%) responden yang menjawab kadang - kadang dan 0 orang (0%) responden yang menjawab tidak melaksanakan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa 100% staf *Training Supervisor* sudah melaksanakan *Standard Operating Procedure Orientation Day For Trainee* dalam memperkenalkan *trainee* kepada departemen yang bertanggung jawab dan jadwal kerja untuk 1 minggu ke depan di Best Western Premier Solo Baru.

4.3. Proses *Trainee Mobility Report* di Best Western Premier Solo Baru

Untuk mengetahui proses *Trainee Mobility Report* di Best Western Premier Solo Baru antara lain :

1. Setelah *trainee* lolos dari hasil wawancara, *Training Supervisor* memasukkan data *trainee* ke dalam *Trainee Mobility Report* yang meliputi nama, tempat tanggal lahir, sekolahan, tanggal bergabung dan berakhir, *department* yang dipilih, alamat rumah, nomor telephone yang bisa dihubungi dan *hotel property* yang diberikan kepada *trainee* pada saat orientasi seperti kunci locker, seragam, *name tag* yang diberi tanda ceklist (√) ke dalam kolom perlengkapan.

2. Setelah *trainee* lolos dari hasil wawancara, *Training Supervisor* memasukkan nama *trainee*, sekolahan, pilihan *department*, tanggal orientasi, tanggal bergabung dan berakhir, periode yang akan masuk setelah lolos dari hasil wawancara ke dalam *joining date* setiap bulannya dan dikirim kepada *department* yang terkait sebagai bahan informasi dan untuk diberikannya jadwal masuk *trainee* 1 minggu ke depan.
3. *Training Supervisor* memasukkan nama *trainee* yang akan keluar sebulan sebelum tanggal berakhir ke dalam *end date* di setiap bulan yang nantinya akan dikirim kepada *department* yang terkait sebagai bahan informasi.
4. Perhitungan kebutuhan jumlah *trainee* dihitung langsung oleh *department head* terkait sesuai dengan kebutuhan setiap bulannya

V. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian selama Praktik Industri di Best Western Premier Solo Baru. Penulis telah mengamati dan mempelajari tentang Tinjauan Pelaksanaan *Standard Operating Procedure* terhadap *Training Supervisor* dalam orientasi *trainee* baru di Best Western Premier Solo Baru. Berikut *Standard Operating Procedure* antara lain :

1. *Standard Operating Procedure Orientation Day For Trainee* di Best Western Premier Solo Baru antara lain : yang pertama *After having interviewed*

the trainee candidate, as per result, Training Supervisor liaises with department user to agree on the joining date. Yang kedua Training Supervisor will then issue letter on interview result to be sent to the school. The letter consists information on : The result whether the trainee candidate is hired or not, The period of training (joining & ending date),

The schedule of orientation date, The uniform to be worn during period of training, The supporting document needed to be submitted to HR. Yang ketiga Orientation will take place in Meeting Room in which Training Supervisor will share the following details : Company profile including the product/ facilities and the management team member, The detailed information on point to point of Trainee Guidebook and Question & Answer as well, The standard telephone courtesy and gesture greetings of the hotel, The approval on the content of trainee guidebook from trainee side, The distribution of hotel property such as name tag, locker key and uniform (if any), The Training Supervisor will invite the trainee candidate for hotel/ house tour to introduce the hotel product knowledge dan yang keempat Training Supervisor will refer and introduce the trainee to meet department user person in charge for their 1st week of working schedule.

2. Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner terhadap pelaksanaan *Standard Operating Procedure Orientation Day For Trainee* terhadap *Trainee Mobility Report* disimpulkan bahwa 100% staf *Training Supervisor* telah melaksanakan *Standard Operating*

Procedure Orientation Day For Trainee di Best Western Premier Solo Baru.

3. Proses *Trainee Mobility Report* di Best Western Premier Solo Baru antara lain : Yang pertama setelah *trainee* lolos dari hasil wawancara, *Training Supervisor* memasukkan data *trainee* ke dalam *Trainee Mobility Report* yang meliputi : nama, tempat

tanggal lahir, sekolahan, tanggal bergabung dan berakhir, *department* yang dipilih, alamat rumah, nomor telephone yang bisa dihubungi dan hotel

property yang diberikan kepada *trainee* pada saat orientasi seperti kunci locker, seragam, *name tag* yang diberi tanda ceklist (√) ke dalam kolom perlengkapan. Yang kedua setelah *trainee* lolos dari hasil wawancara, *Training Supervisor* memasukkan nama *trainee*, sekolahan, pilihan *department*, tanggal orientasi, tanggal bergabung dan berakhir, periode yang akan masuk setelah lolos dari hasil wawancara ke dalam *joining date* setiap bulannya dan dikirim kepada *department* yang terkait sebagai bahan informasi dan untuk diberikannya jadwal masuk *trainee* 1 minggu ke depan. Yang ketiga *Training Supervisor* memasukkan nama *trainee* yang akan keluar sebulan sebelum tanggal berakhir ke dalam *end date* di setiap bulan yang nantinya akan dikirim kepada *department* yang terkait sebagai bahan informasi. Yang keempat Perhitungan kebutuhan jumlah *trainee* dihitung langsung oleh *department head* terkait sesuai dengan kebutuhan setiap bulannya.

5.2. Saran

Tinjauan Pelaksanaan *Standard Operating Procedure Orientation Day For Trainee* terhadap *Trainee Mobility Report* Di Best Western Premier Solo Baru. Peneliti ingin memberikan saran yang mungkin berguna bagi Best Western Premier Solo Baru antara lain :

1. Calon kandidat *trainee* seharusnya diwawancara langsung oleh *Department Head* terkait, agar mengerti benar tentang kualitas *trainee* yang akan diterima nantinya.
2. *Human Resources Manager* perlu mengadakan *training* tentang *Standard Operating Procedure Orientation Day For Trainee* terhadap *Trainee Mobility Report* Di Best Western Premier Solo Baru agar lebih paham dan mengerti dengan jelas.
3. *Standard Operating Procedure Orientation Day For Trainee* di Best Western Premier Solo Baru perlu dicetak dan ditempel di ruangan *Training Supervisor*. Dengan adanya tempelan itu, maka akan mengingat dan meningkatkan kinerja yang dilakukan sebelumnya serta menghasilkan kinerja yang lebih baik selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Agus Sulastiyono. **Manajemen Penyelenggaraan Hotel**, Alfabeta, Bandung, 2011

Almi Hasan. **Kamus Besar Bahasa Indonesia**, Edisi III, Balai Pustaka, Jakarta, 2005

Anthony Giddens. ***The Constitution of Societ***, Cetakan keempat, Pedati, Yogyakarta 2011

Bagyono. **Pariwisata dan Perhotelan**, Alfabeta, Bandung 2012

Dasaratha Rama,dan Frederick Jones, **SISTEM INFORMASI AKUNTNASI**, Buku Satu (Alih bahasa M. Slamet Wibowo), Salemba Empat, Jakarta 2008

Gareth R Jonesh, **Organizational Theory Text and Cases (third edition)**. New Jerse,. America : Printice Hall International. Inc, (2001).

Hasibuan Malayu SP, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, STIE YKPN, Yogyakarta, 2000

Sugiyono, **Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D**, Alfabeta, Bandung 2010

Soerjono Soekanto, **Sosiologi Suatu Pengantar**, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta 2003

Tjipto Atmoko, **Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah**, Universitas Padjajaran, Bandung, 2012.

Jurnal Training Supervisor, <http://ejournal.widyadharma.ac.id/index.php/bisma/article/view/171/170>, Pilatus Conto, **Prosedur Rekrutmen Karyawan Pada Credit Union Semandang Jaya Di Balai Semandang Kecamatan Simpang Hulu Kabupaten Ketapang**. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen. Bisma, ISSN : 2414-3121, Vol 1. No. 2, Juni 2016, Tanggal 20 Maret 2019, jam 15.00 WIB

Jurnal Training Supervisor, <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jp/article/view/187>. Nasim Amarabit Taqwa Zun, Yuliana Pinaringsih K, **Gambaran Tugas Trainee Di Kitchen Hotel Novotel Bandung**, Jurnal Pariwisata, ISSN : 2528-2220, Vol. 1. No. 1, Apil 2014, Akademi Pariwisata Bina Sarana Informatika, Tanggal 11 Maret 2019, Jam 15.50 WIB.

Pengertian Trainee, <https://en.wikipedia.org/wiki/Trainee>, Tanggal 15 Maret, Jam 18.00

