

ABSTRAK

Judul penelitian ini adalah Pengaruh Pelatihan Pelayanan Prima Terhadap Perubahan Sikap Dalam Melayani Tamu Pada Karyawan Bagian Operasional Hotel “X” Bandung. Maksud dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengubah sikap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Sampel pada penelitian adalah 11 orang responden karyawan bagian operasional dari seluruh departemen.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan design penelitian *one group pre-post test design*. Alat ukur yang digunakan adalah kuesioner berdasarkan dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1998) dengan validitas menggunakan *content validity*. Hasil uji beda sikap dalam melayani didapatkan hasil sebesar $0,043 < 0,05$ yang menunjukkan bahwa terdapat perbedaan sebelum dan sesudah pelatihan. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan pelayanan prima mampu untuk mengubah sikap karyawan menjadi positif dalam melayani tamu.

Saran dari hasil penelitian ini bagi HRD kordinator adalah pelatihan pelayanan prima yang diberikan kepada peserta dapat diberikan secara berkala dan lebih banyak menggunakan teknik *role play* pada menyampaikan materi pelatihan. Hal ini bertujuan agar pelatihan yang diberikan dapat diterima dengan utuh oleh karyawan dan materi yang disampaikan dapat dengan mudah diserap oleh karyawan karena adanya pengalaman nyata melalui *role play*. Kepala bagian, disarankan untuk memonitoring hasil pelatihan pelayanan prima dan mengingatkan bawahan agar dapat selalu mengimplementasikan hasil pelatihan kedalam aktivitas kerja sehari-hari. Sedangkan saran untuk peneliti lainnya yang akan mengangkat tema serupa disarankan untuk menggunakan *control group* sebagai pembanding keberhasilan pelatihan.

ABSTRACT

The title of this research is Excellent Service Training Effect Of Changes In Attitude In Guest Serving Employees of Operations Hotel "X" Bandung. Purpose of this study was to change the attitude of the employees in providing services to guests. Samples are 11 respondents employees of the operational part of the whole department.

The design used in this study is the quantitative design. Measuring instrument used was a questionnaire based on the dimensions of service quality by Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1998) with the validity of using the content validity. The data obtained are then processed statistically using Wilcoxon statistical test. Results of different test results obtained stance amounted to $0.043 < 0.05$ which indicates that there is a difference before and after training. This indicates that the training of excellent service is able to change the attitude of the employees becomes positively in serving guests.

Suggestions from this research is for the HRD coordinato, training excellent service provided to participants can be given on a regular basis and more using the technique of role play in delivering training materials. It is intended that the training provided can be received intact by the employee and submitted materials can be easily absorbed by the employee for their real experiences through role play. The supervisors, it is advisable to monitor the results of training excellent service and reminded subordinates in order to always implement the results of the training into daily work activities. Then advice for other researchers who will raise a similar theme suggested to use a control group for comparison successful training.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
PERSYARATAN ORISINALITAS PENELITIAN	
PERSYARATAN PUBLIKASI PENELITIAN	
ABSTRAK	
ABSTRACT	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR BAGAN	
DAFTAR LAMPIRAN	

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2	Rumusan masalah.....	10
1.3	Maksud, Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	11
	1.3.1 Maksud Penelitian.....	11
	1.3.2 Tujuan Penelitian.....	11
	1.3.3 Kegunaan Penelitian.....	11
1.4	Metodologi Penelitian.....	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	PELATIHAN.....	13
	2.1.1 Definisi Pelatihan.....	13
	2.1.2 <i>Training Need Analysis</i> (TNA).....	14
2.2	EXPERENTIAL LEARNING.....	19
	2.2.1 Definisi Experiential Learning.....	19
	2.2.2 Karakteristik dari Experiential Learning.....	20
	2.2.3 Metode dalam Experiential Learning.....	21
	2.2.4 Fase dalam Experiential Learning.....	28
	2.2.5 Tahapan Proses Belajar Efektif.....	30
2.3	EVALUASI PROGRAM.....	33
	2.3.1 Definisi Evaluasi Program.....	33
	2.3.2 Alasan Evaluasi Program Dilaksanakan.....	33
	2.3.3 Tahapan Evaluasi Program.....	35
	2.3.4 Evaluasi Program Menurut Kirkpatrick.....	36
	2.3.5 Instruktur.....	42
2.4	PELAYANAN (SERVICE).....	42
	2.4.1 Konsep Pelayanan (service).....	42
	2.4.2 Kualitas Pelayanan.....	44

2.5	SERVICE EXCELLENCE (Pelayanan Prima).....	45
	2.5.1 Definisi <i>Service excellence</i>	45
	2.5.2 Fungsi dan Tujuan Pelayanan Prima	46
	2.5.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	47
2.6	SIKAP.....	51
	2.6.1 Definisi Sikap.....	51
	2.6.2 Komponan Sikap.....	52
	2.6.3 Proses Kognitif dalam Pembentukan dan Perubahan Sikap.....	53
	2.6.4 Pengaruh Perilaku terhadap Pembentukan Sikap.....	55
2.7	HOTEL.....	57
	2.7.1 Definisi Hotel.....	57
	2.7.2 Karakteristik Hotel.....	59
	2.7.3 Uraian Singkat Jabatan.....	60
2.8	Kerangka Pikir.....	62
2.9	Asumsi Pemikiran.....	71
2.10	Hipotesis.....	71

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian.....	72
3.2	Variabel penelitian, Definisi Koseptual, Definisi Operasional.....	73

3.2.1	Variabel penelitian.....	73
3.2.2	Definisi Konseptual.....	73
3.2.2.1	Definisi Konseptual Pelatihan Pelayanan Prima.....	73
3.2.2.2	Definisi Konseptual Sikap.....	73
3.2.3	Definisi Operasional.....	74
3.2.3.1	Definisi Operasional Pelatihan Pelayanan Prima.....	74
3.2.3.2	Definisi Operasional Sikap Melayani.....	75
3.3	Alat Ukur.....	76
3.3.1	Alat ukur Sikap Pelayanan Prima.....	76
3.3.2	Prosedur Pengisian.....	78
3.3.3	Sistem Penilaian.....	78
3.3.4	Validitas Alat Ukur.....	79
3.4	Subyek Penelitian.....	79
3.5	Prosedur Pengumpulan Data.....	80
3.6	Teknik Analisis.....	80

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Responden.....	82
4.2	Gambaran Proses Pelatihan.....	83
4.3	Hasil Penelitian.....	86

4.3.1 Hasil Penelitian Berdasarkan Reaksi Peserta (<i>level reaction</i>).....	86
4.3.2 Hasil Penelitian Berdasarkan Proses <i>Learning</i>	87
4.3.3 Hasil Penelitian Perubahan Sikap.....	88
4.3.3.1 Komponen Kognisi.....	89
4.3.3.2 Komponen Afeksi.....	90
4.3.3.3 Komponen Konasi.....	91
4.3.4. Hasil Uji Statistik.....	92
4.4 Pembahasan.....	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	101
5.2 Saran.....	102
5.2.1 Saran Teoritis.....	102
5.2.2 Saran Praktis.....	102
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RUJUKAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Hotel Berbintang di Kota Bandung Tahun 2010-2013	2
Tabel 3.1	Tabel Alat ukur	76
Tabel 3.2	Tabel Alternatif Jawaban	78
Tabel 4.1	Gambaran Responden	82
Tabel 4.2	Reaksi peserta terhadap keseluruhan Pelatihan	86
Tabel 4.3	Peningkatan Pemahaman Peserta	87
Tabel 4.4	Perubahan Sikap Per Dimensi Pelayanan Prima	88
Tabel 4.5	Perubahan sikap terhadap pelayanan prima komponen kognisi	89
Tabel 4.6	Perubahan sikap terhadap pelayanan prima komponen afeksi	90
Tabel 4.7	Perubahan sikap terhadap pelayanan prima komponen konasi	91
Tabel 4.8	Tabel Uji Statistik Perubahan Sikap Melayani	93

DAFTAR BAGAN

1.1	Bagan Metodologi	12
2.1	Bagan Proses Analisa Kebutuhan <i>Training</i>	16
2.2	Bagan Alur Evaluasi Program Kirkpatrick	41
2.3	Bagan Kerangka Pikir	70
3.1	Desain Penelitian	72



DAFTAR GRAFIK

1.1.	Grafik Peningkatan Pemahaman Peserta	88
1.2	Grafik Perubahan Sikap per Dimensi Pelayanan Prima	89
1.3	Grafik Perubahan Sikap dalam Komponen Kognisi	90
1.4.	Grafik Perubahan Sikap dalam Komponen Afeksi	91
1.5.	Grafik Perubahan Sikap dalam Komponen Konasi	92



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat kesediaan mengikuti pelatihan

Lampiran 2. Modul Pelatihan Pelayanan Prima

Lampiran 3. Lembar kerja *role play*

Lampiran 4. Kuesioner evaluasi pelatihan level *reaction*

Lampiran 5. Kuesioner evaluasi pelatihan level *learning*

Lampiran 6. Kuesioner Sikap dalam Melayani

Lampiran 7. Hasil Pre Test Kuesioner Sikap

Lampiran 8. Hasil Post Test Kuesioner Sikap

Lampiran 9. Uji Statistik Per Dimensi Pelayanan Prima

Lampiran 10. Uji Statistik Per Komponen Sikap

