

PERAN *ON THE JOB TRAINING* DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS OPERASIONAL HOTEL PADA RGINA HOTEL & CONVENTION PEMALANG

Nurviaranto¹; Enik Rahayu²

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia; Semarang^{1,2}

Email : nurviaranto.24510108@student.stiepari.ac.id¹; enikrahayu@stiepari.ac.id²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran *On The Job Training* (OJT) dalam meningkatkan efektivitas operasional hotel pada RGINA Hotel & Convention Pemalang. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya sumber daya manusia yang kompeten dalam mendukung kualitas pelayanan dan kelancaran operasional hotel. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pihak Human Resource Department (HRD), supervisor departemen, karyawan hotel, dan peserta *On The Job Training*. Teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan program OJT di RGINA Hotel & Convention Pemalang dilaksanakan secara terstruktur melalui tahap orientasi kerja, penempatan departemen, pelaksanaan praktik kerja, dan evaluasi peserta. Peserta OJT memiliki peran penting dalam membantu operasional hotel, khususnya pada departemen *Front Office*, *Housekeeping*, *Food and Beverage Service*, dan administrasi. Kehadiran peserta OJT membantu meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat pelayanan tamu, serta mendukung kelancaran operasional hotel. Meskipun demikian, terdapat beberapa kendala seperti kurangnya pengalaman kerja peserta, kemampuan komunikasi yang masih terbatas, dan proses adaptasi terhadap lingkungan kerja hotel. Untuk mengatasi kendala tersebut, pihak hotel melakukan briefing kerja, pembimbingan supervisor, pelatihan SOP, serta evaluasi kerja secara berkala. Secara keseluruhan, program *On The Job Training* memberikan kontribusi positif terhadap efektivitas operasional hotel dan pengembangan kompetensi sumber daya manusia di bidang perhotelan.

Kata Kunci : *On The Job Training*; Operasional Hotel; Efektivitas Kerja; Pelayanan Hotel; Sumber Daya Manusia

ABSTRACT

This study aims to analyze the role of On The Job Training (OJT) in improving hotel operational effectiveness at RGINA Hotel & Convention Pemalang. This research is motivated by the importance of competent human resources in supporting service quality and smooth hotel operations. The research method used is a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques were carried out through observation, interviews, and documentation. The research informants consisted of the Human Resource Department (HRD), department supervisors, hotel employees, and On The Job Training participants. The data analysis technique used an interactive analysis model consisting of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results showed that the implementation of the OJT program at RGINA Hotel & Convention Pemalang was carried out systematically through work orientation, department placement, practical work implementation, and participant evaluation stages. OJT participants played an important role in supporting hotel operations, especially in the Front Office, Housekeeping, Food and Beverage Service, and administration departments. The presence of OJT participants helped improve work efficiency, accelerate guest services, and support smooth hotel operations. However, several obstacles were found, such as participants' lack of work experience, limited communication skills, and adaptation to the hotel work environment. To overcome these obstacles, the hotel conducted work briefings, supervisor guidance, SOP training, and regular work evaluations. Overall, the On-the-Job Training

program made a positive contribution to hotel operational effectiveness and the development of human resource competencies in the hospitality sector.

Keywords : On-the-Job Training; Hotel Operations; Work Effectiveness; Hotel Service; Human Resources

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang mengalami perkembangan pesat seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan akomodasi, pariwisata, dan kegiatan bisnis. Persaingan antarhotel yang semakin kompetitif menuntut setiap perusahaan perhotelan untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, tepat, dan profesional kepada tamu. Dalam industri jasa, kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Oleh karena itu, hotel membutuhkan tenaga kerja yang tidak hanya memiliki kemampuan teoritis, tetapi juga keterampilan praktik dan pengalaman kerja yang memadai dalam menjalankan operasional hotel.

Sumber daya manusia menjadi aset utama dalam menunjang keberhasilan operasional hotel karena seluruh aktivitas pelayanan sangat bergantung pada kemampuan karyawan dalam melayani tamu. Menurut (Gary Dessler 2020) Sumber daya manusia merupakan faktor penting yang menentukan efektivitas dan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan perusahaan. Dalam konteks industri perhotelan, keberhasilan pelayanan hotel tidak hanya dipengaruhi oleh fasilitas fisik, tetapi juga dipengaruhi oleh kompetensi, sikap, komunikasi, dan profesionalisme tenaga kerja yang terlibat dalam operasional hotel.

Salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia di bidang perhotelan adalah melalui program *On-the-Job Training* (OJT). Program ini merupakan bentuk pelatihan kerja yang dilakukan secara langsung di tempat kerja sehingga peserta dapat memperoleh pengalaman nyata mengenai dunia kerja hotel (Rahayu et al. 2022). OJT menjadi sarana pembelajaran yang efektif karena peserta pelatihan dapat memahami prosedur operasional, budaya kerja, standar pelayanan, serta tanggung jawab pekerjaan secara langsung di lapangan. Menurut (Rivai 2018) Pelatihan kerja merupakan proses sistematis untuk meningkatkan kemampuan kerja individu agar mampu melaksanakan tugas secara profesional sesuai kebutuhan organisasi.

Pelaksanaan OJT dalam industri hotel memiliki peran yang sangat penting karena kegiatan operasional hotel membutuhkan tenaga kerja yang terampil dan siap bekerja dalam berbagai situasi pelayanan. Peserta OJT biasanya ditempatkan pada beberapa departemen hotel seperti *front office*, *housekeeping*, *food and beverage service*, *kitchen*, maupun administrasi hotel. Kehadiran peserta OJT tidak hanya memberikan manfaat bagi peserta dalam memperoleh pengalaman kerja, tetapi juga membantu pihak hotel dalam mendukung kelancaran operasional sehari-hari (Ricky Anggrean et al. 2024).

Menurut (Hasibuan 2019), pelatihan kerja bertujuan untuk meningkatkan kemampuan teknis, keterampilan, dan moral kerja tenaga kerja sehingga produktivitas organisasi dapat meningkat. Dalam praktiknya, peserta OJT dapat membantu proses pelayanan tamu, mempercepat penyelesaian pekerjaan, membantu menjaga kualitas pelayanan, serta mendukung efisiensi kerja pada setiap departemen hotel. Dengan demikian, pelaksanaan OJT memiliki kontribusi yang cukup besar terhadap efektivitas operasional hotel.

Efektivitas operasional hotel merupakan kondisi di mana seluruh kegiatan operasional dapat berjalan sesuai dengan tujuan perusahaan secara efisien dan optimal. Operasional hotel yang efektif dapat dilihat dari kualitas pelayanan, kecepatan pelayanan, koordinasi kerja antardepartemen, serta kemampuan hotel dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu. Menurut (Robbins, S. P., & Coulter 2018) Efektivitas organisasi menunjukkan kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya secara optimal.

Dalam industri perhotelan, efektivitas operasional sangat penting karena berkaitan langsung dengan kepuasan tamu dan citra hotel. Menurut (Kotler 2016) Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan pelanggan sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan jasa. Oleh sebab itu, hotel harus memastikan bahwa seluruh tenaga kerja, termasuk peserta OJT, mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar operasional hotel.

RGINA Hotel & Convention Pemalang merupakan salah satu hotel yang bergerak di bidang jasa akomodasi dan pelayanan konvensi di Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah. Sebagai hotel yang melayani berbagai kebutuhan tamu, RGINA Hotel & Convention Pemalang membutuhkan sumber daya manusia yang kompeten dalam mendukung kelancaran operasional hotel. Dalam upaya mendukung kebutuhan tersebut, hotel melaksanakan program On The Job Training bekerja sama dengan berbagai institusi pendidikan, khususnya di bidang perhotelan dan pariwisata.

Pelaksanaan OJT di RGINA Hotel & Convention Pemalang memberikan kesempatan kepada mahasiswa maupun siswa praktik kerja lapangan untuk terlibat secara langsung dalam aktivitas operasional hotel. Peserta OJT membantu berbagai pekerjaan operasional sesuai dengan departemen penempatan masing-masing. Namun demikian, keberhasilan pelaksanaan OJT tidak hanya ditentukan oleh kehadiran peserta pelatihan, tetapi juga dipengaruhi oleh sistem pembimbingan, komunikasi kerja, pengawasan, serta evaluasi pelaksanaan pelatihan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian mengenai peran On The Job Training dalam meningkatkan efektivitas operasional hotel menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan OJT, kontribusi peserta OJT dalam

operasional hotel, serta dampaknya terhadap efektivitas operasional di RGINA Hotel & Convention Pematang. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui kendala yang dihadapi selama pelaksanaan OJT serta upaya yang dilakukan hotel dalam meningkatkan kualitas program pelatihan kerja tersebut.

TINJAUAN PUSTAKA DAN FOKUS STUDI (Kualitatif)

On The Job Training

Pengertian On The Job Training

On The Job Training merupakan metode pelatihan kerja yang dilakukan secara langsung di tempat kerja dengan memberikan pengalaman praktik kepada peserta pelatihan. Menurut (G. Dessler 2020), OJT adalah pelatihan yang diberikan kepada tenaga kerja dengan cara mempelajari pekerjaan sambil melaksanakan pekerjaan tersebut secara langsung di bawah pengawasan supervisor atau tenaga kerja yang berpengalaman.

Metode OJT dinilai efektif karena peserta dapat memahami kondisi kerja yang sebenarnya sehingga proses pembelajaran menjadi lebih cepat dan mudah dipahami. Dalam industri perhotelan, OJT menjadi salah satu metode yang paling banyak digunakan karena operasional hotel membutuhkan keterampilan pelayanan yang tidak cukup dipelajari melalui teori saja.

Menurut (Handoko and Handayani 2017), pelatihan kerja merupakan proses pendidikan jangka pendek yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisasi untuk meningkatkan kemampuan kerja karyawan. Sementara itu, (Rivai 2018) menjelaskan bahwa pelatihan bertujuan meningkatkan kemampuan teknis, konseptual, dan moral tenaga kerja agar mampu bekerja secara profesional.

Tujuan On The Job Training

Pelaksanaan OJT memiliki beberapa tujuan, antara lain:

1. Meningkatkan keterampilan kerja peserta pelatihan.
2. Memberikan pengalaman kerja nyata.
3. Membantu peserta memahami standar operasional kerja hotel.
4. Meningkatkan kesiapan kerja peserta sebelum memasuki dunia industri.
5. Membantu hotel dalam mendukung kegiatan operasional.

Menurut (Mangkunegara 2017), pelatihan kerja bertujuan meningkatkan kompetensi tenaga kerja sehingga mampu bekerja secara efektif dan efisien sesuai kebutuhan organisasi.

Manfaat On The Job Training

Pelaksanaan OJT memberikan manfaat bagi peserta maupun perusahaan. Bagi peserta, OJT membantu meningkatkan pengalaman kerja, keterampilan pelayanan, komunikasi, disiplin, dan tanggung jawab kerja. Sedangkan bagi hotel, OJT membantu menambah tenaga operasional serta meningkatkan produktivitas kerja.

Menurut (Mathis, R. L., & Jackson 2017), pelatihan kerja yang efektif mampu meningkatkan produktivitas organisasi, kualitas pelayanan, serta kepuasan pelanggan.

Efektivitas Operasional Hotel

Pengertian Efektivitas Operasional

Efektivitas operasional merupakan kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan kerja secara optimal melalui pemanfaatan sumber daya yang tersedia. (Robbins and Judge 2021) menyatakan bahwa efektivitas menunjukkan sejauh mana organisasi mampu mencapai target yang telah ditentukan.

Dalam industri hotel, efektivitas operasional berkaitan dengan kemampuan hotel dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan berkualitas kepada tamu.

Indikator Efektivitas Operasional Hotel

Menurut (Ariani 2019), efektivitas operasional jasa dapat dilihat dari beberapa indikator, yaitu:

1. Kualitas pelayanan.
2. Kecepatan pelayanan.
3. Ketepatan kerja.
4. Efisiensi operasional.
5. Kepuasan pelanggan.
6. Koordinasi antar bagian kerja.

Sementara itu, (Tjiptono 2019) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan jasa dipengaruhi oleh kemampuan sumber daya manusia dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Operasional Hotel

Efektivitas operasional hotel dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain:

1. Kompetensi sumber daya manusia.
2. Sistem pelatihan kerja.
3. Komunikasi organisasi.
4. Pengawasan kerja.
5. Standar operasional prosedur (SOP).
6. Kerja sama antar departemen.

Menurut (Sedarmayanti. 2018), kualitas sumber daya manusia merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan organisasi jasa dalam mencapai efektivitas kerja.

Peran On The Job Training dalam Operasional Hotel

Pelaksanaan OJT memiliki kontribusi penting terhadap operasional hotel karena peserta pelatihan membantu berbagai aktivitas pelayanan dan pekerjaan operasional hotel. Dalam

operasional hotel, peserta OJT biasanya membantu pelayanan tamu, penyiapan kamar, pelayanan makanan dan minuman, administrasi, serta pekerjaan lainnya sesuai kebutuhan hotel.

Menurut (Noe 2017), pelatihan kerja yang baik dapat meningkatkan produktivitas dan efektivitas organisasi melalui peningkatan keterampilan tenaga kerja. Hal ini menunjukkan bahwa peserta OJT dapat menjadi bagian penting dalam mendukung kelancaran operasional hotel.

Selain itu, (Sulastiyono 2019) menjelaskan bahwa operasional hotel membutuhkan koordinasi kerja yang baik antar departemen agar pelayanan kepada tamu dapat berjalan optimal. Oleh karena itu, peserta OJT harus mampu bekerja sama dengan karyawan hotel dan memahami standar pelayanan yang diterapkan perusahaan.

Pelaksanaan OJT yang efektif juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan hotel. Menurut (Lupiyoadi 2013), Kualitas pelayanan jasa dipengaruhi oleh kemampuan tenaga kerja dalam memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional kepada pelanggan.

Berbagai penelitian telah menunjukkan bahwa On-the-Job Training (OJT) merupakan strategi yang efektif dalam meningkatkan kompetensi tenaga kerja di industri jasa, khususnya sektor perhotelan. Menurut (Noe 2017) Pelatihan berbasis pengalaman kerja mampu meningkatkan keterampilan teknis, produktivitas, dan kesiapan kerja karyawan. Sejalan dengan itu, (Gary Dessler 2020) Menjelaskan bahwa OJT memungkinkan peserta memperoleh pengalaman kerja nyata sehingga proses pembelajaran berlangsung lebih efektif dibandingkan dengan pelatihan yang hanya bersifat teoritis.

Penelitian lain juga menunjukkan hasil yang konsisten. (Rivai 2018) Menyatakan bahwa program pelatihan kerja berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas organisasi melalui peningkatan kompetensi sumber daya manusia. Pada industri perhotelan, Sulastiyono (2019) menjelaskan bahwa keberhasilan operasional hotel sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia serta koordinasi antardepartemen, sehingga keberadaan peserta OJT dapat membantu memperlancar aktivitas operasional hotel.

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak menitikberatkan pada pengaruh OJT terhadap peningkatan kompetensi peserta, kesiapan kerja, produktivitas, maupun pengembangan sumber daya manusia. Penelitian-penelitian tersebut umumnya menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur hubungan antarvariabel atau mengevaluasi efektivitas pelatihan dari perspektif peserta pelatihan.

Di sisi lain, masih relatif sedikit penelitian yang mengkaji bagaimana OJT berkontribusi secara langsung terhadap efektivitas operasional hotel dari sudut pandang organisasi, terutama melalui pendekatan kualitatif yang mampu menggambarkan proses pelaksanaan, bentuk kontribusi peserta OJT pada setiap departemen, kendala implementasi, serta strategi hotel dalam

mengoptimalkan pelaksanaan program OJT. Selain itu, penelitian mengenai implementasi OJT pada hotel-hotel daerah, khususnya di RGINA Hotel & Convention Pemalang, juga masih sangat terbatas.

Berdasarkan kondisi tersebut, research gap penelitian ini terletak pada belum banyaknya kajian yang menganalisis secara mendalam hubungan antara implementasi OJT dan efektivitas operasional hotel melalui perspektif manajemen hotel. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut dengan menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengeksplorasi pelaksanaan OJT, kontribusinya terhadap efektivitas operasional pada berbagai departemen hotel, kendala yang dihadapi selama implementasi, serta upaya manajemen dalam meningkatkan keberhasilan program OJT. Hasil penelitian diharapkan memberikan kontribusi teoritis mengenai implementasi OJT pada industri perhotelan sekaligus menjadi masukan praktis bagi pengelola hotel dan institusi pendidikan.

Studi Fokus

Penelitian ini berfokus pada peran On-the-Job Training dalam meningkatkan efektivitas operasional hotel pada RGINA Hotel & Convention Pemalang. Fokus penelitian diarahkan pada beberapa aspek berikut:

1. Pelaksanaan program On-the-Job Training di RGINA Hotel & Convention Pemalang.
2. Peran peserta OJT dalam membantu kegiatan operasional hotel pada setiap departemen.
3. Kontribusi OJT terhadap kualitas pelayanan dan efektivitas operasional hotel.
4. Kendala yang dihadapi peserta maupun pihak hotel dalam pelaksanaan OJT.
5. Sistem pembimbingan dan pengawasan peserta OJT.
6. Upaya hotel dalam meningkatkan efektivitas program On-the-Job Training.
7. Dampak pelaksanaan OJT terhadap kesiapan kerja peserta pelatihan.

Berdasarkan telaah berbagai penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar penelitian masih berfokus pada manfaat OJT terhadap peningkatan kompetensi peserta atau produktivitas tenaga kerja. Kajian yang menganalisis kontribusi implementasi OJT terhadap efektivitas operasional hotel secara komprehensif melalui pendekatan kualitatif masih terbatas, khususnya pada hotel skala daerah. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan mengeksplorasi secara mendalam bagaimana pelaksanaan OJT berkontribusi terhadap efektivitas operasional hotel, kendala yang dihadapi, serta strategi yang diterapkan manajemen hotel dalam mengoptimalkan program OJT.

METODE PENELITIAN

Metode adalah suatu cara kerja yang dapat digunakan untuk memperoleh sesuatu. Sedangkan metode penelitian dapat diartikan sebagai tata cara kerja di dalam proses

penelitian, baik dalam pencarian data ataupun pengungkapan fenomena yang ada (Zulkarnaen, W., et al., 2020).

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif digunakan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam berdasarkan kondisi alamiah yang terjadi di lapangan. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk mengetahui secara langsung bagaimana peran *On The Job Training* (OJT) dalam meningkatkan efektivitas operasional hotel pada RGINA Hotel & Convention Pemalang.

Menurut Sugiyono, penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci dalam pengumpulan data. Sementara itu, menurut (Moleong 2017), penelitian kualitatif bertujuan memahami fenomena yang dialami subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan pengalaman secara menyeluruh melalui deskripsi dalam bentuk kata-kata.

Metode deskriptif dipilih karena penelitian ini berusaha menggambarkan secara sistematis mengenai pelaksanaan OJT, kontribusi peserta pelatihan terhadap operasional hotel, kendala yang dihadapi, serta upaya peningkatan efektivitas program OJT di lingkungan hotel.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di RGINA Hotel & Convention Pemalang, Jawa Tengah. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan karena hotel tersebut melaksanakan program *On The Job Training* bagi mahasiswa maupun siswa praktik kerja lapangan yang terlibat langsung dalam kegiatan operasional hotel.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian bertujuan memberikan batasan penelitian agar pembahasan lebih terarah. Fokus penelitian ini meliputi:

1. Pelaksanaan program *On The Job Training* di RGINA Hotel & Convention Pemalang.
2. Peran peserta OJT dalam membantu kegiatan operasional hotel.
3. Kontribusi OJT terhadap efektivitas pelayanan hotel.
4. Kendala dalam pelaksanaan program OJT.
5. Upaya hotel dalam meningkatkan efektivitas program OJT (Tabel 1).

Sumber Data

Dalam penelitian kualitatif, sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder.

Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung dari hasil wawancara dan observasi di lapangan. Informan dalam penelitian ini meliputi:

1. Human Resource Department (HRD)

2. Supervisor hotel
3. Karyawan hotel
4. Peserta *On The Job Training*

Data Sekunder

Data sekunder diperoleh melalui:

1. Dokumen hotel
2. Standar Operasional Prosedur (SOP)
3. Buku dan jurnal ilmiah
4. Arsip pelaksanaan OJT
5. Literatur yang relevan dengan penelitian

Menurut (Sugiyono 2020), sumber data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada peneliti, sedangkan data sekunder merupakan sumber data pendukung yang diperoleh melalui dokumen maupun literatur.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa metode berikut:

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung aktivitas operasional hotel dan pelaksanaan program OJT pada berbagai departemen hotel. Observasi bertujuan memperoleh gambaran nyata mengenai keterlibatan peserta OJT dalam operasional hotel.

Menurut (Moleong 2018), observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap objek penelitian.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan secara mendalam (*in depth interview*) kepada pihak-pihak yang terlibat dalam program OJT. Teknik wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan OJT, manfaat, kendala, serta kontribusinya terhadap operasional hotel.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data berupa:

- 1) Foto kegiatan OJT
- 2) Struktur organisasi hotel
- 3) SOP hotel
- 4) Data peserta OJT
- 5) Arsip dan laporan hotel

Menurut (Arikunto 2019), dokumentasi merupakan metode pengumpulan data melalui catatan, buku, arsip, dan dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

Teknik Penentuan Informan

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai kebutuhan penelitian. Informan dipilih karena dianggap mengetahui dan memahami pelaksanaan OJT di RGINA Hotel & Convention Pemalang (Tabel 2).

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data (Tabel 3) dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif menurut Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman yang meliputi:

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan dipilih, disederhanakan, dan difokuskan sesuai kebutuhan penelitian.

2. Penyajian Data

Data yang telah direduksi kemudian disusun dalam bentuk narasi, tabel, dan uraian deskriptif agar mudah dipahami.

3. Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang telah dianalisis.

Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dilakukan menggunakan teknik triangulasi untuk memastikan validitas data penelitian.

Triangulasi yang digunakan meliputi:

1. Triangulasi sumber

2. Triangulasi teknik

3. Triangulasi waktu

Menurut (Sugiyono 2020), triangulasi digunakan untuk mengecek keabsahan data melalui berbagai sumber dan teknik pengumpulan data yang berbeda.

HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI

Gambaran Umum RGINA Hotel & Convention Pemalang

RGINA Hotel & Convention Pemalang merupakan salah satu hotel yang bergerak di bidang jasa akomodasi, pelayanan penginapan, dan penyelenggaraan kegiatan konvensi di Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah. Hotel ini memiliki peranan penting dalam mendukung sektor pariwisata dan pelayanan jasa di wilayah Pemalang karena menyediakan fasilitas penginapan, ruang pertemuan, restoran, serta pelayanan tamu yang mendukung kebutuhan wisatawan maupun kegiatan bisnis.

Dalam menjalankan operasionalnya, hotel memiliki beberapa departemen utama seperti *Front Office*, *Housekeeping*, *Food and Beverage Service*, *Kitchen*, dan bagian administrasi. Setiap departemen memiliki tugas dan tanggung jawab yang saling berkaitan dalam mendukung kelancaran pelayanan hotel kepada tamu. Oleh sebab itu, hotel membutuhkan sumber daya manusia yang kompeten, disiplin, dan mampu bekerja sesuai standar operasional perusahaan.

Sebagai bentuk pengembangan sumber daya manusia dan kerja sama dengan dunia pendidikan, RGINA Hotel & Convention Pemalang melaksanakan program *On The Job Training* (OJT) bagi mahasiswa maupun siswa dari sekolah dan perguruan tinggi di bidang perhotelan dan pariwisata. Program ini bertujuan memberikan pengalaman kerja nyata kepada peserta sekaligus membantu hotel dalam mendukung kegiatan operasional sehari-hari.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, pelaksanaan OJT di hotel dilakukan secara terstruktur dengan sistem penempatan peserta sesuai bidang kompetensi dan kebutuhan operasional hotel. Peserta mendapatkan pembekalan mengenai SOP hotel, etika kerja, pelayanan tamu, grooming, serta tata cara kerja pada setiap departemen.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan On The Job Training di RGINA Hotel & Convention Pemalang

Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan *On The Job Training* di RGINA Hotel & Convention Pemalang dilaksanakan melalui beberapa tahapan yang sistematis, mulai dari proses penerimaan peserta, orientasi kerja, penempatan departemen, pelaksanaan praktik kerja, hingga evaluasi kinerja peserta.

Pada tahap awal, peserta OJT diwajibkan mengikuti proses orientasi kerja yang bertujuan memperkenalkan lingkungan hotel, struktur organisasi, budaya kerja, serta standar operasional prosedur (*Standard Operating Procedure/SOP*) yang berlaku di hotel. Pihak HRD menjelaskan bahwa orientasi sangat penting agar peserta memahami tanggung jawab kerja serta mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja hotel.

Setelah proses orientasi, peserta ditempatkan pada departemen tertentu sesuai jurusan, kemampuan, dan kebutuhan hotel. Penempatan peserta dilakukan pada beberapa bagian seperti *Front Office*, *Housekeeping*, *Food and Beverage Service*, *Kitchen*, dan administrasi. Selama pelaksanaan praktik kerja, peserta mendapatkan bimbingan langsung dari supervisor dan karyawan senior.

Berdasarkan hasil wawancara, pelaksanaan OJT tidak hanya difokuskan pada kegiatan praktik kerja semata, tetapi juga pada pembentukan sikap profesional, disiplin kerja, kemampuan komunikasi, dan tanggung jawab kerja peserta (Tabel 4).

Hasil observasi menunjukkan bahwa peserta OJT cukup aktif dalam membantu kegiatan operasional hotel, khususnya pada saat tingkat hunian hotel meningkat atau ketika hotel menyelenggarakan kegiatan konvensi dan acara pertemuan.

Peran Peserta OJT dalam Operasional Hotel

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peserta OJT memiliki peran yang cukup penting dalam membantu operasional hotel. Kehadiran peserta membantu meringankan pekerjaan karyawan pada berbagai departemen hotel.

Pada bagian *Front Office*, peserta OJT membantu proses pelayanan tamu seperti proses *check-in* dan *check-out*, penginputan data tamu, pengangkatan telepon, serta memberikan informasi kepada tamu hotel. Kehadiran peserta membantu mempercepat pelayanan sehingga antrian tamu dapat diminimalkan.

Pada departemen *Housekeeping*, peserta membantu membersihkan kamar, mengganti perlengkapan kamar, menyiapkan kebutuhan tamu, serta menjaga kebersihan area hotel. Kegiatan ini membantu mempercepat proses penyiapan kamar terutama ketika tingkat okupansi hotel meningkat.

Sementara itu, pada bagian *Food and Beverage Service*, peserta membantu menyiapkan meja makan, menyajikan makanan dan minuman, membersihkan area restoran, serta membantu pelayanan pada acara pertemuan dan banquet hotel (Tabel 5).

Berdasarkan wawancara dengan supervisor, keberadaan peserta OJT sangat membantu terutama ketika hotel mengalami peningkatan aktivitas pelayanan. Supervisor menyampaikan bahwa peserta OJT mampu membantu pekerjaan rutin sehingga karyawan dapat lebih fokus pada pekerjaan utama yang membutuhkan keterampilan khusus.

Selain itu, peserta OJT juga memperoleh pengalaman kerja nyata yang membantu meningkatkan kemampuan teknis maupun keterampilan komunikasi mereka dalam dunia kerja hotel.

Kontribusi OJT terhadap Efektivitas Operasional Hotel

Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan OJT memberikan kontribusi positif terhadap efektivitas operasional hotel. Kehadiran peserta OJT membantu meningkatkan efisiensi kerja dan mempercepat penyelesaian pekerjaan operasional pada beberapa departemen hotel.

Dalam operasional hotel, efektivitas kerja sangat penting karena berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Hasil observasi menunjukkan bahwa peserta OJT mampu membantu mempercepat pelayanan tamu terutama pada jam sibuk, kegiatan konvensi, dan saat tingkat hunian hotel meningkat.

Kehadiran peserta OJT juga membantu mengurangi beban kerja karyawan sehingga pekerjaan dapat diselesaikan lebih cepat dan operasional hotel berjalan lebih lancar. Selain itu,

peserta OJT membantu menjaga kualitas pelayanan hotel karena mereka ikut terlibat langsung dalam aktivitas pelayanan kepada tamu (Tabel 6).

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak hotel, peserta OJT menjadi tenaga pendukung yang cukup membantu operasional hotel terutama dalam pekerjaan rutin yang membutuhkan ketelitian dan kecepatan kerja.

Selain membantu operasional, program OJT juga memberikan manfaat jangka panjang bagi hotel karena dapat menjadi sarana seleksi tenaga kerja potensial yang nantinya dapat direkrut menjadi karyawan hotel.

Kendala dalam Pelaksanaan OJT

Meskipun program OJT memberikan manfaat bagi hotel, penelitian menemukan beberapa kendala yang dihadapi selama pelaksanaan program.

Kendala utama yang ditemukan adalah kurangnya pengalaman kerja peserta sehingga peserta membutuhkan waktu adaptasi sebelum mampu bekerja secara optimal. Pada awal pelaksanaan OJT, beberapa peserta masih mengalami kesulitan memahami SOP hotel dan ritme kerja operasional hotel yang cukup cepat.

Selain itu, kemampuan komunikasi peserta yang masih terbatas juga menjadi kendala dalam pelayanan tamu. Beberapa peserta terlihat masih kurang percaya diri ketika berinteraksi dengan tamu hotel.

Kendala lainnya adalah perbedaan kemampuan antar peserta OJT. Tidak semua peserta memiliki kemampuan kerja dan kedisiplinan yang sama sehingga supervisor harus memberikan pengawasan dan pembimbingan lebih intensif (Tabel 7).

Meskipun demikian, kendala tersebut dapat diminimalkan melalui pembimbingan, pengarahan rutin, serta evaluasi kerja yang dilakukan oleh pihak hotel.

Upaya Hotel dalam Meningkatkan Efektivitas Program OJT

Berdasarkan hasil penelitian, pihak hotel melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan program OJT. Salah satu upaya yang dilakukan adalah memberikan briefing rutin sebelum peserta mulai bekerja.

Briefing dilakukan untuk memberikan arahan mengenai pekerjaan yang akan dilakukan, standar pelayanan hotel, serta evaluasi pekerjaan sebelumnya. Selain itu, supervisor juga memberikan pembimbingan secara langsung kepada peserta ketika bekerja.

Pihak hotel juga melakukan evaluasi secara berkala terhadap kemampuan dan perkembangan peserta OJT. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui kemampuan peserta dalam memahami pekerjaan serta menilai kedisiplinan dan tanggung jawab kerja peserta (Tabel 8).

Upaya tersebut dilakukan agar peserta OJT mampu bekerja lebih profesional dan memberikan kontribusi maksimal terhadap efektivitas operasional hotel.

Diskusi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa program *On The Job Training* memiliki kontribusi yang cukup besar terhadap efektivitas operasional hotel di RGINA Hotel & Convention Pematang. Temuan penelitian menunjukkan bahwa peserta OJT mampu membantu berbagai aktivitas operasional hotel sehingga pekerjaan dapat diselesaikan lebih cepat dan pelayanan kepada tamu menjadi lebih efektif.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori Gary Dessler yang menyatakan bahwa pelatihan kerja merupakan proses peningkatan keterampilan kerja melalui pengalaman langsung di tempat kerja. Dalam penelitian ini, peserta OJT memperoleh pengalaman nyata mengenai sistem kerja hotel sehingga mampu membantu operasional hotel secara langsung.

Pelaksanaan OJT juga memberikan manfaat bagi pihak hotel karena membantu mengurangi beban kerja karyawan. Kondisi ini mendukung teori (Rivai 2018) yang menjelaskan bahwa pelatihan kerja dapat meningkatkan efektivitas organisasi melalui peningkatan kompetensi tenaga kerja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peserta OJT memiliki kontribusi terbesar pada departemen *Front Office*, *Housekeeping*, dan *Food and Beverage Service*. Ketiga departemen tersebut merupakan bagian operasional hotel yang memiliki tingkat aktivitas pelayanan tinggi sehingga membutuhkan dukungan tenaga kerja tambahan.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa efektivitas operasional hotel dipengaruhi oleh kualitas pembimbingan dan pengawasan terhadap peserta OJT. Semakin baik sistem pembimbingan yang diberikan supervisor, maka semakin cepat peserta mampu memahami pekerjaan dan menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja hotel.

Selain memberikan manfaat terhadap operasional hotel, program OJT juga membantu meningkatkan kompetensi peserta pelatihan. Peserta memperoleh pengalaman mengenai komunikasi kerja, pelayanan tamu, disiplin kerja, serta kerja sama tim dalam lingkungan industri perhotelan.

Namun demikian, penelitian juga menemukan adanya kendala seperti kurangnya pengalaman kerja dan kemampuan adaptasi peserta. Kendala tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan OJT memerlukan sistem pelatihan yang terstruktur agar peserta mampu bekerja sesuai standar operasional hotel.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa program *On The Job Training* memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas operasional hotel di RGINA Hotel & Convention Pematang. Program OJT tidak hanya membantu meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi kerja hotel, tetapi juga menjadi sarana pengembangan kompetensi sumber daya manusia di bidang perhotelan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai *Peran On The Job Training dalam Meningkatkan Efektivitas Operasional Hotel pada RGINA Hotel & Convention Pemalang*, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program *On The Job Training* (OJT) memiliki kontribusi yang positif terhadap efektivitas operasional hotel. Program OJT dilaksanakan melalui beberapa tahapan, mulai dari proses penerimaan peserta, orientasi kerja, penempatan departemen, pelaksanaan praktik kerja, hingga evaluasi peserta. Pelaksanaan program tersebut dilakukan secara terstruktur dengan bimbingan dari supervisor dan karyawan senior sehingga peserta mampu memahami sistem kerja hotel secara langsung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peserta OJT memiliki peran penting dalam membantu operasional hotel pada berbagai departemen seperti *Front Office*, *Housekeeping*, *Food and Beverage Service*, *Kitchen*, dan administrasi. Kehadiran peserta OJT membantu mempercepat pelayanan tamu, mengurangi beban kerja karyawan, meningkatkan efisiensi kerja, serta mendukung kelancaran operasional hotel. Selain itu, program OJT juga membantu peserta memperoleh pengalaman kerja nyata, meningkatkan keterampilan pelayanan, komunikasi, disiplin kerja, dan kemampuan beradaptasi dalam lingkungan industri perhotelan.

Meskipun demikian, penelitian menemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan OJT, seperti kurangnya pengalaman kerja peserta, kemampuan komunikasi yang masih terbatas, kesulitan memahami SOP hotel, serta proses adaptasi terhadap lingkungan kerja yang membutuhkan waktu. Namun, kendala tersebut dapat diminimalkan melalui pembimbingan, briefing kerja, evaluasi berkala, dan pengawasan yang dilakukan oleh pihak hotel.

Secara keseluruhan, program *On The Job Training* di RGINA Hotel & Convention Pemalang memberikan dampak positif terhadap efektivitas operasional hotel serta mendukung pengembangan kualitas sumber daya manusia di bidang perhotelan.

Implikasi Penelitian

Hasil penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi pihak hotel maupun institusi pendidikan. Bagi pihak hotel, penelitian ini menunjukkan bahwa program OJT dapat menjadi strategi efektif dalam membantu operasional hotel sekaligus mendukung efisiensi kerja pada setiap departemen. Oleh karena itu, pihak hotel perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelaksanaan OJT melalui sistem pembimbingan yang lebih terstruktur, evaluasi kerja yang rutin, serta pelatihan SOP bagi peserta OJT.

Bagi institusi pendidikan, hasil penelitian ini menunjukkan pentingnya pembekalan keterampilan praktik, komunikasi, dan etika kerja sebelum peserta diterjunkan ke dunia industri. Dengan pembekalan yang baik, peserta OJT akan lebih siap menghadapi lingkungan kerja hotel dan mampu memberikan kontribusi yang lebih maksimal selama pelaksanaan praktik kerja.

Selain itu, penelitian ini juga memberikan implikasi bagi pengembangan sumber daya manusia di industri perhotelan, dimana program OJT dapat dijadikan sarana pembentukan tenaga kerja profesional yang memiliki kompetensi sesuai kebutuhan industri jasa perhotelan.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya. Keterbatasan pertama adalah penelitian hanya dilakukan pada satu hotel, yaitu RGINA Hotel & Convention Pematang Sari, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan untuk seluruh hotel di Indonesia.

Keterbatasan kedua adalah penelitian menggunakan metode kualitatif sehingga data yang diperoleh lebih bersifat deskriptif berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini belum menggunakan pengukuran kuantitatif mengenai tingkat efektivitas operasional hotel secara statistik.

Keterbatasan lainnya adalah jumlah informan penelitian yang masih terbatas pada pihak hotel dan peserta OJT sehingga belum mencakup perspektif tamu hotel terkait kualitas pelayanan yang diberikan selama pelaksanaan OJT berlangsung.

Selain itu, waktu penelitian yang terbatas menyebabkan peneliti belum dapat mengamati perkembangan peserta OJT dalam jangka waktu yang lebih panjang.

Saran Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dan keterbatasan penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya.

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat dilakukan pada beberapa hotel berbeda sehingga hasil penelitian dapat dibandingkan dan memberikan gambaran yang lebih luas mengenai pelaksanaan OJT dalam industri perhotelan.
2. Penelitian berikutnya disarankan menggunakan metode kuantitatif atau metode campuran (*mixed methods*) untuk mengukur pengaruh OJT terhadap efektivitas operasional hotel secara lebih terukur dan objektif.
3. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan perspektif tamu hotel untuk mengetahui pengaruh keberadaan peserta OJT terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.
4. Penelitian berikutnya juga disarankan meneliti faktor-faktor lain yang mempengaruhi keberhasilan program OJT seperti kepemimpinan supervisor, budaya kerja hotel, motivasi peserta, serta sistem evaluasi pelatihan.
5. Bagi pihak hotel, disarankan untuk meningkatkan sistem pembimbingan, memberikan pelatihan pelayanan secara berkala, serta memperkuat koordinasi dengan institusi pendidikan agar pelaksanaan OJT dapat berjalan lebih efektif dan memberikan manfaat maksimal bagi kedua belah pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Dorothea Wahyu. 2019. *Manajemen Kualitas*. Universitas Terbuka.
- Arikunto, Suharsimi. 2019. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dessler, G. 2020. *Human Resource Management (16th Ed.)*.
- Dessler, Gary. 2020. *Human Resource Management*. New York: Pearson Education.
- Handoko, Teguh Arif, and SB Handayani. 2017. "Pentingnya Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Teduh Makmur Semarang." *Proceedings Bingkai Manajemen* 1(1):145–57.
- Hasibuan, Melayu S. .. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. 2017. *Human Resource Management: Essential Perspectives*.
- Moleong, Lexy J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Moleong, Lexy J. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Noe, R. A. 2017. *Employee Training and Development*.
- Rahayu, Enik, Bima Prahar Adilase, Ganda Subrata, and Henry Yuliamir. 2022. "Pengaruh Kualitas Makanan Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Banquet Awan Sewu Hotel." *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata* 5(1):82–91. doi: 10.23887/jmpp.v5i1.45299.
- Ricky Anggrean, Enik Rahayu, Hendrajaya Hendrajaya, Heni Krisnatalia, and Bayu Ade Prabowo. 2024. "Understanding Customer Satisfaction: Evaluating Product Quality And Marketing Mix of Koffee Talk At Radja Hotel Semarang." *Journal of International Multidisciplinary Research* 2(5):118–25. doi: 10.62504/jimr443.
- Rivai, M. 2018. *Manajemen Organisasi*. Bandung: Ciputra Indah.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. 2018. *Management (13th Edition)*.
- Robbins, Stephen P., and Timothy A. Judge. 2021. *Organizational Behavior*. 18th ed. Pearson Education.
- Sedarmayanti. 2018. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus. 2019. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Offset.
- Zulkarnaen, W., Fitriani, I., & Yuningsih, N. (2020). Pengembangan Supply Chain Management Dalam Pengelolaan Distribusi Logistik Pemilu Yang Lebih Tepat Jenis, Tepat Jumlah Dan Tepat Waktu Berbasis Human Resources Competency Development Di KPU Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 4(2), 222-243. <https://doi.org/10.31955/mea.vol4.iss2.pp222-243>.

TABEL

Tabel 1. Fokus Penelitian

No	Fokus Penelitian	Indikator
1	Pelaksanaan OJT	Sistem pelatihan, penempatan peserta, pembimbingan
2	Peran peserta OJT	Membantu operasional hotel pada tiap departemen
3	Efektivitas operasional	Kelancaran pelayanan, efisiensi kerja, kualitas pelayanan
4	Kendala pelaksanaan OJT	Adaptasi kerja, komunikasi, keterampilan peserta
5	Upaya peningkatan program	Evaluasi, pengawasan, pembinaan peserta

Tabel 2. Informan Penelitian

No	Informan	Keterangan
1	HRD Hotel	Mengetahui kebijakan dan pelaksanaan OJT
2	Supervisor Departemen	Membimbing peserta OJT
3	Karyawan Hotel	Berinteraksi langsung dengan peserta OJT
4	Peserta OJT	Menjalani program pelatihan kerja

Tabel 3. Teknik Analisis Data

Tahapan	Kegiatan
Reduksi Data	Memilih dan menyederhanakan data
Penyajian Data	Menyusun data dalam bentuk narasi dan tabel
Kesimpulan	Menarik hasil penelitian

Tabel 4. Pelaksanaan OJT di RGINA Hotel & Convention Pemalang

No	Tahapan OJT	Kegiatan
1	Penerimaan peserta	Seleksi administrasi dan penempatan peserta
2	Orientasi kerja	Pengenalan hotel, SOP, dan budaya kerja
3	Penempatan departemen	Front Office, Housekeeping, F&B, Kitchen
4	Praktik kerja	Peserta membantu kegiatan operasional hotel
5	Pembimbingan	Supervisor memberikan arahan dan evaluasi
6	Evaluasi	Penilaian kemampuan dan kedisiplinan peserta

Tabel 5. Peran Peserta OJT dalam Operasional Hotel

Departemen	Bentuk Peran Peserta OJT
Front Office	Membantu check-in/check-out dan pelayanan informasi
Housekeeping	Membersihkan dan menyiapkan kamar tamu
Food & Beverage	Membantu pelayanan restoran dan banquet
Kitchen	Membantu persiapan bahan makanan
Administrasi	Membantu pengarsipan dan pencatatan data

Tabel 6. Kontribusi OJT terhadap Efektivitas Operasional Hotel

Aspek Operasional	Kontribusi OJT
Pelayanan tamu	Membantu mempercepat pelayanan
Efisiensi kerja	Mengurangi beban kerja karyawan
Produktivitas kerja	Membantu penyelesaian pekerjaan operasional
Kualitas pelayanan	Membantu menjaga standar pelayanan
Kelancaran operasional	Mendukung aktivitas kerja hotel

Tabel 7. Kendala Pelaksanaan OJT

Kendala	Dampak
Kurangnya pengalaman kerja	Peserta membutuhkan pengawasan lebih
Adaptasi lingkungan kerja	Peserta belum memahami ritme kerja hotel
Kemampuan komunikasi	Pelayanan tamu kurang maksimal
Pemahaman SOP	Terjadi kesalahan prosedur kerja
Perbedaan kemampuan peserta	Kinerja peserta tidak merata

Tabel 8. Upaya Hotel dalam Meningkatkan Efektivitas OJT

Upaya Hotel	Tujuan
Briefing kerja	Memberikan arahan dan evaluasi kerja
Pembimbingan supervisor	Membantu peserta memahami pekerjaan
Evaluasi berkala	Menilai perkembangan peserta
Pelatihan SOP	Mengurangi kesalahan kerja
Koordinasi dengan sekolah	Meningkatkan kualitas pelaksanaan OJT