



Membangun Sikap Kerja Profesional Karyawan Anara Airport Hotel Tangerang

Surahman Pujiyanto¹, Erika Jimena Arilyn², Ian Nurpatria Suryawan^{3*)}, Wibisono Soediono⁴

Published online: 15 January 2023

ABSTRACT

Community service activities include increasing the speed of community development efforts towards fostering a harmonious and dynamic society that is ready to take changes towards improvement and progress in accordance with socio-cultural values and norms in the life of a developing community in the life of the prevailing society. This training uses an explanatory case study approach to explain various case studies of the professional work attitudes of Anara Airport Hotel employees. The main activities of the training besides presentation and explanation of the material, a simple assessment of the professional work attitude of employees is also carried out, namely the FGD (focus group discussion) method and case studies.

Keywords: Professional Work Attitude

Abstrak : Kegiatan pengabdian kepada masyarakat beberapa diantaranya adalah bertambahnya kecepatan upaya pengembangan masyarakat ke arah terbinanya masyarakat yang harmonis serta dinamis yang siap menempuh perubahan-perubahan menuju perbaikan dan kemajuan sesuai dengan nilai-nilai sosial budaya dan norma-norma dalam kehidupan masyarakat berkembang dalam kehidupan masyarakat yang berlaku. Pelatihan ini menggunakan pendekatan studi kasus eksplanatori untuk menjelaskan berbagai studi kasus sikap kerja profesional karyawan Anara Airport Hotel. Aktivitas utama pelatihan selain presentasi dan penjelasan materi, juga dilakukan asesmen sederhana atas sikap kerja profesional kerja para karyawan, yakni dengan metode FGD (*focus group discussion*) dan studi kasus.

Kata kunci: Sikap Kerja Profesional

PENDAHULUAN

Pengabdian kepada masyarakat merupakan pelaksanaan pengamalan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni budaya langsung pada masyarakat secara kelembagaan melalui metodologi ilmiah sebagai penyebaran Tri Dharma Perguruan Tinggi serta tanggung jawab yang luhur dalam usaha mengembangkan kemampuan masyarakat, sehingga dapat mempercepat laju pertumbuhan tercapainya tujuan pembangunan nasional.

Tujuan yang hendak dicapai melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat beberapa diantaranya adalah bertambahnya kecepatan upaya pengembangan masyarakat ke arah terbinanya masyarakat yang harmonis serta dinamis yang siap menempuh perubahan-perubahan menuju

¹ Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Trisakti
Jl. Kyai Tapa no. 20, Grogol, Jakarta Barat, Indonesia

*) *corresponding author*

Ian Nurpatria Suryawan

Email: inp@tsm.ac.id

perbaikan dan kemajuan sesuai dengan nilai-nilai sosial budaya dan norma-norma dalam kehidupan masyarakat berkembang dalam kehidupan masyarakat yang berlaku, bertambahnya kecepatan usaha pembinaan institusi dan profesi masyarakat sesuai dengan laju pertumbuhan proses modernisasi dalam kehidupan masyarakat

itu sendiri, dan untuk memperoleh umpan balik dan masukan bagi fakultas dalam rangka meningkatkan relevansi pendidikan, diperlukan adanya ahli-ahli yang memiliki kemampuan secara interdisipliner dan multidisipliner.

Berdasarkan tujuan-tujuan yang ingin dicapai, program pengabdian kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi lima bentuk, sebagai berikut:

1. Pendidikan Pada Masyarakat, dapat berbentuk pendidikan nonformal dalam rangka pendidikan kesinambungan (*continuing education*)
2. Pelayanan Pada Masyarakat, ialah pemberian pelayanan secara profesional oleh perguruan tinggi kepada masyarakat yang memerlukannya, salah satu bentuknya ialah melakukan pelatihan terpadu (*training*) dengan bekerjasama dengan instansi terkait.
3. Kuliah Kerja Mahasiswa (KKM), merupakan bentuk kegiatan pada masyarakat yang bersifat khusus karena dalam kuliah kerja mahasiswa dharma pendidikan dan penelitian dipadukan ke dalamnya serta melibatkan sejumlah mahasiswa dan staf pengajar yang banyak.
4. Pengembangan Wilayah Secara, merupakan bentuk kegiatan pengabdian pada masyarakat yang menghasilkan konsep atau pola perencanaan pembangunan wilayah secara terpadu dan bersifat komprehensif yang secara langsung menunjang proses pembangunan.
5. Pengembangan Hasil Penelitian, yakni semua hasil penelitian dibuat dan dirangkum dalam bentuk yang siap untuk dilaksanakan dan dimanfaatkan oleh masyarakat.

(<https://frid.ittelkom-pwt.ac.id/pengabdian-masyarakat/>, 2022)

Berdasarkan tujuan dan bentuk pengabdian kepada masyarakat seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, terutama pada poin 2 (dua), yakni Pelayanan Pada Masyarakat, ialah pemberian pelayanan secara profesional oleh perguruan tinggi kepada masyarakat yang memerlukannya, salah satu bentuknya ialah melakukan pelatihan terpadu (*training*) dengan bekerjasama dengan instansi terkait. P3M Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Trisakti bekerjasama dengan Anara Hotel Airport Jakarta, untuk menyelenggarakan pelatihan pengembangan karyawan sesuai dengan kebutuhan yang muncul.

Anara Airport Hotel merupakan salah satu unit usaha dari PT Angkasa Pura Propertindo sebagai anak perusahaan PT Angkasa Pura II. Anara Airport Hotel telah beroperasi sejak 1 Januari 2021, memiliki kapasitas 147 kamar, ada lima tipe kamar mulai dari Deluxe Room (28 m²), Deluxe Difelabel Room (32 m²) hingga Deluxe Suite (56 m²). Anara Airport Hotel ini menyasar kru maskapai penerbangan, jemaah umrah atau haji, penumpang yang harus bermalam di Bandara Soekarno-Hatta, korporasi, agen travel *online* maupun *offline*, instansi pemerintah, *Frequent Individual Traveler (FIT)* dan *Walk-in Guest (WIG)* sebagai pangsa pasarnya, dan ini menjadi suatu tantangan bagi manajemen untuk selalu memberikan pelayanan prima dan memuaskan, sehingga faktor sikap karyawan sebagai sumber daya manusia (SDM) menjadi perhatian utama, terutama sikap kerja profesional dalam bekerja.

Berdasarkan tantangan yang muncul serta untuk membantu mengembangkan sikap kerja profesional karyawan di Anara Airport Hotel, maka diadakan kerjasama pelatihan antara pihak Manajemen Anara Airport Hotel dengan P3M Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Trisakti pada hari Kamis, 17 November 2022 di Anara Airport Hotel di Tangerang.

BAHAN DAN METODE

Pelatihan ini menggunakan pendekatan studi kasus eksplanatori untuk menjelaskan berbagai studi kasus sikap kerja profesional karyawan Anara Airport Hotel. Sumber data penelitian berasal dari data primer melalui wawancara dan observasi secara langsung, serta data sekunder yang diperoleh melalui buku-buku/referensi mengenai sikap kerja profesional. Teknik analisis data dilakukan melalui

membandingkan studi kasus kesesuaian studi kasus dengan hasil pengamatan secara observasi pada saat sebelum pelatihan dan sesudah pelatihan.



Gambar 1. Situasi Pelatihan, 2022

Pelaksanaan pelatihan, dilakukan dalam 2 sesi dikarenakan disesuaikan dengan *shift* kerja para karyawan, yang terdiri dari beberapa bagian, yakni *front office & security*, *food beverage*, *engineering*, dan *housekeeping*, dengan masing – masing sesi terdiri dari kurang lebih 24 orang. Kegiatan pelatihan dilaksanakan, mulai dari 08.00 sampai dengan 17.00, dengan dibuka dan ditutup oleh *General Manager* Anara Airport Hotel Bapak Moh. Muchlis, S.Tr.Par., CHA., serta kata sambutan oleh Bapak Toto, selaku HRD Anara Airport Hotel Bandara Soekarno Hatta. Pelatihan dibawakan langsung oleh para Instruktur dari Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (P3M) dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Trisakti, yakni : Surahman Pujiyanto, S.Psi, M.M, Erika Jimena Arilyn, S.E., M.M., CRP., CPF., CFP., Dr. Wibisono Soediono, S.E., M.B.A., CMA., Dr. Ian Nurpatricia Suryawan, S.E., M.M. Pelatihan diikuti oleh para karyawan level staf dan level supervisor, dengan total adalah 48 karyawan.

Sikap adalah suatu pernyataan atau penilaian evaluatif tentang objek, orang, atau peristiwa (Robbins, S.P. & Judge, T.A., 2017). Sikap ini tercermin dari perilaku seseorang atas sesuatu yang menjadi penilaian evaluatifnya, sehingga sikap kerja dapat diartikan sebagai pikiran dan perasaan puas atau tidak puas, suka dan tidak suka atas pekerjaannya dengan kecenderungan untuk merespons secara perilaku baik positif atau negatif di tempat kerja. Dalam melakukan penyesuaian maka setiap organisasi diharapkan senantiasa mau belajar dan melakukan proses yang berkelanjutan sehingga dapat meningkatkan kapabilitasnya untuk mencapai misi dan visi yang telah ditetapkan (Suryawan et al., 2022).

Profesionalisme dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing, selain itu profesionalisme menyangkut kecocokan (*fitness*) antar kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (*bureaucratic competence*) dengan kebutuhan tugas (*task requirement*), terpenuhinya kecocokan antara kemampuan dengan kebutuhan tugas merupakan salah satu syarat terbentuknya pegawai-pegawai yang profesional (Kurniawan, 2012). Seseorang dikatakan profesional apabila pekerjaannya memiliki ciri standar teknis atau etika suatu profesi (Oerip dan Uetomo dalam Pakpahan, 2011).



Gambar 2. Situasi Pelatihan, 2022

Sikap kerja profesional dapat dijelaskan sebagai sikap dan perilaku dalam bekerja dari seorang karyawan yang bertanggung jawab, peduli atas pekerjaan, perusahaan, dan rekan kerja, serta berani mengakui kesalahan dan bertanggung jawab atas kesalahan yang diperbuat tersebut.

Menurut Robbins, S.P. & Judge, T.A. (2017), ada beberapa komponen yang mendukung terbentuknya sikap kerja profesional, antara lain *cognitive component*, *affective component*, dan *behavioral component*. *Cognitive component*, berkaitan dengan pendapat atau keyakinan dari suatu sikap, *affective component*, berkaitan dengan emosional atau perasaan dari suatu sikap, serta *behavioral component*, berkaitan dengan perilaku atau cara tertentu dari seseorang atas sesuatu.

Terbentuknya sikap kerja profesional terdiri dari *professional mindset*, *professional image*, dan *professional attitude*. *Professional mindset*, merupakan keyakinan ataupun cara pandang seseorang atas sesuatu yang dipengaruhi oleh nilai (*value*) yang telah dipegang selama ini dalam berinteraksi dengan orang lain. *Professional image* merupakan cara seseorang menampilkan diri sebagai seorang yang profesional sebagai cerminan nilai (*value*) di dalam dirinya. *Professional attitude*, merupakan perilaku profesional yang cenderung dimunculkan oleh seseorang, sebagai cerminan nilai (*value*) pribadi.

Adapun 2 faktor yang mempengaruhi ketiga komponen terbentuknya sikap kerja profesional adalah etika dan etiket, karena etika dan etiket ini adalah cerminan nilai (*value*) dari dalam diri seseorang. Etika berasal dari kata *ethic*, adalah falsafah moral dan pedoman cara hidup yang benar dilihat dari sudut pandang budaya, susila, dan agama, contohnya antara lain berkata jujur dan bertindak adil. Etiket berasal kata *etiquette*, adalah sopan santun dan tata cara pergaulan yang baik antara sesama manusia, adapun contohnya antara lain tidak menggunakan kata-kata kasar saat berbicara, dan datang sesuai waktu undangan.

Manajemen Anara Airport Hotel bertujuan meningkatkan dan mempertahankan kualitas sikap kerja profesional karyawan sebagai bentuk jawaban atas tantangan yang dihadapi, maka perlu memahamai, meyakini, serta menuangkan ke dalam bentuk program kerja yang jelas dan nyata. Adapun bentuk program kerja nantinya, dapat menyesuaikan dan mendasarkan pada ketiga komponen sikap kerja profesional, yakni *professional mindset*, *professional image*, dan *professional attitude*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara keseluruhan respon para peserta pelatihan sangat antusias dan bersemangat, karena memang jarang diadakan pelatihan seperti ini, dan kesempatan ini dijadikan sebagai pembuka untuk agenda dan program pelatihan bagi para karyawan. Secara latar belakang pendidikan dan pengalaman, ternyata tidak banyak karyawan Anara Airport Hotel yang sesuai, yakni manajemen

perhotelan / *hospitality*, oleh karena itu pelatihan dengan tema sikap kerja professional merupakan suatu hal yang baru bagi beberapa karyawan.

Aktivitas utama pelatihan selain presentasi dan penjelasan materi, juga dilakukan asesmen sederhana atas sikap kerja professional kerja para karyawan, yakni dengan metode FGD (*focus group discussion*) dan studi kasus. Hasil dari asesmen yang dilakukan selama pelatihan, ditemukan bahwa terjadi miskomunikasi antar bagian, inisiatif kurang maksimal, serta yang paling menjadi sorotan adalah kesadaran untuk melakukan pelayanan kepada tamu, sehingga kesan yang muncul adalah agak acuh, kurang komunikasi, serta kurang peduli. Namun, secara keseluruhan mereka memiliki semangat untuk bekerja sama satu sama lain, walaupun perlu pengarahannya tujuan secara lebih jauh lagi.



Gambar 3. Foto Bersama Para Instruktur Pelatihan dengan Peserta Pelatihan, 2022

KESIMPULAN DAN SARAN

Pelatihan berlangsung dengan baik karena para peserta menjadi mengerti dan memahami bagaimana sikap kerja profesional dalam melakukan pekerjaannya. Para karyawan Anara Airport Hotel, siap untuk selalu membuka diri, belajar, dan terus bertumbuh untuk meningkatkan performa kerja mereka terutama dalam hal sikap kerja profesional, sehingga mendukung pertumbuhan performa kerja perusahaan.

Conflict of Interests

The authors declared no potential conflicts of interest concerning the authorship and publication of this article.

REFERENCES

<https://frid.ittelkom-pwt.ac.id/pengabdian-masyarakat/> (diakses Desember 2022)

Kurniawan, A. (2012). Transformasi Pelayanan Publik. *Yogyakarta: Pembaharuan*

Pakpahan, A. (2011). Peranan Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Sidamik Kab. Simalungun). *Jurnal Administrasi Publik*, 3(8)

Robbins, S.P. & Judge, T.A. (2017). Perilaku Organisasi. *Jakarta: Salemba Empat*

Suryawan, I.N., Prasastyo, K.W. & Sutrisno, N. (2022). Managing Changes and Leadership Bagi Karyawan dan Manajerial Anara Airport Hotel Bandara Soekarno Hatta Tangerang. *Indonesia Berdaya*, 3(4): 1015-1020. DOI: <https://doi.org/10.47679/ib.2022341>