

PROFESIONALITAS TENAGA KERJA HOTEL FOUR POINTS MANADO DI MASA PANDEMI COVID-19: STUDI FENOMENOLOGI SECARA ONLINE

PROFESSIONALISM OF THE WORKFORCE OF THE FOUR POINTS MANADO HOTEL DURING THE COVID-19 PANDEMIC: ONLINE PHENOMENOLOGY STUDY

Oleh:

Fradina Maria Nangoy¹

Victor P. K. Lengkong²

Lucky O. H. Dotulong³

^{1,2,3}Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sam Ratulangi Manado.

Email:

¹nangoydina@gmail.com

²vpk.lengkong@unsrat.ac.id

³luckydotulong@unsrat.ac.id

Abstrak: Profesionalitas merupakan hal yang paling dituntut bagi seorang pekerja dalam menjalankan profesinya. Saat ini dunia sedang berada pada masa pandemi covid-19. Agar bisa bertahan di tengah masa pandemi ini, tentu memerlukan sumber daya manusia (SDM) yang memiliki kemampuan serta sikap professional. Salah satu tempat usaha yang masih bertahan di tengah masa pandemi, yaitu Hotel Four Points Manado. Tujuan dari penelitian ini untuk melihat fenomena apa yang terjadi di industri perhotelan di masa pandemi covid-19. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan fenomenologi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa para tenaga kerja di Hotel Four Points Manado memiliki sikap profesionalitas yang cukup tinggi. Hal tersebut dibuktikan dengan temuan yang diperoleh peneliti terhadap setiap pekerjaan karyawan di Hotel Four Points Manado, yang mampu melayani pengunjung dengan baik di tengah masa pandemi, dengan menerapkan sistem protokol *new normal* yang sesuai standarisasi pemerintah dan Marriott International.

Kata Kunci: Profesionalitas tenaga kerja, Hotel, Fenomenologi.

Abstract: Professionalism is the most demanded thing for a worker in carrying out his profession. Currently the world is in a period of a Covid-19 pandemic. In order to survive in the midst of this pandemic, of course, requires human resources (HR) who have the ability and professional attitude. One of the places of business that still survives during the pandemic, is the Four Points Manado Hotel. The purpose of this study is to see what phenomena occurred in the hotel industry during the Covid-19 pandemic. This research is a qualitative research using a phenomenological approach. The results showed that the workers at the Four Points Hotel Manado had a high professional attitude. This is evidenced by the findings obtained by researchers on every employee's job at the Manado Four Points Hotel, which is able to serve visitors well in the midst of a pandemic, by implementing the new normal protocol system according to government and Marriott International standards.

Keywords: Workforce Professionalism, Hotel, Phenomenology.

Latar Belakang

Pada saat ini, dunia sedang berada pada masa pandemi Covid19. Pandemi adalah sebuah wabah penyakit global. Hal ini disebabkan oleh Virus Corona yang mulai tersebar di seluruh dunia, bahkan sampai di Indonesia, dan khususnya Kota Manado. Karena adanya virus covid19, banyak kegiatan yang harus dibatasi bahkan harus dihentikan. Banyak pertokoan, tempat-tempat hiburan, rumah ibadah, bahkan tempat-tempat wisata, harus ditutup sementara untuk mencegah terjadinya penyebaran virus corona, sehingga menimbulkan banyak orang yang mengalami PHK (Pemutusan Hubungan Kerja) dan kehilangan pekerjaan.

Walau begitu masih banyak tempat-tempat usaha yang masih tetap bertahan dengan adanya fenomena ini, seperti industri perhotelan. Untuk bisa bertahan di masa pandemi covid 19 ini, tentu memerlukan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan serta sikap profesional. Sumber Daya Manusia (SDM) yaitu para karyawan yang merupakan ketenagakerjaan yang mengoperasikan sistem manajemen pada hotel. Tentunya dari terbentuknya sistem manajemen memerlukan bakat, tenaga dan kreativitas untuk mencapai tujuan manajemen hotel ataupun perusahaan.

Salah satu hotel berbintang yang sepi pengunjung tetapi masih bertahan di tengah masa pandemi covid 19 ini, yaitu Hotel Four Points by Sheraton Manado. Profesionalitas merupakan hal yang paling dituntut bagi seorang pekerja dalam menjalankan profesinya. Di Hotel Four Points Manado, para tenaga kerja dituntut untuk memberikan pelayanan dan kemewahan bagi para pengunjung. Berdasarkan hasil pengamatan, penulis melihat bahwa para tenaga kerja di Hotel Four Points Manado memiliki sikap profesionalitas yang cukup tinggi. Hal tersebut dibuktikan dengan temuan yang diperoleh peneliti terhadap setiap pekerjaan karyawan di Hotel Four Points Manado, yang mampu melayani pengunjung dengan baik di tengah masa pandemi saat ini, dengan menerapkan sistem protokol *new normal* yang sesuai standarisasi pemerintah dan *Marriott International*.

Adanya fenomena covid-19 saat ini, tentu menciptakan kondisi yang berbeda di Hotel Four Points Manado, ada beberapa pelayanan yang harus disediakan dalam menghadapi masa pandemi. Hal ini menjadi menarik untuk melihat fenomena di Hotel Four Points by Sheraton Manado di masa pandemi covid 19. Berdasarkan gambaran latar belakang di atas, maka judul yang diangkat dalam penulisan ini yaitu "Profesionalitas Tenaga Kerja Hotel Four Points Manado di Masa Pandemi Covid 19: Studi Fenomonologi Secara Online".

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui fenomena yang terjadi di Hotel Four Points Manado, di masa pandemi covid 19.
2. Untuk mengetahui kondisi tenaga kerja di Hotel Four Points Manado, di masa pandemi covid 19.
3. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan di Hotel Four Points Manado, di masa pandemi covid 19.

TINJAUAN PUSTAKA

Profesionalitas Tenaga Kerja

Profesional artinya ahli dalam bidangnya. Jika seseorang mengaku sebagai seorang yang profesional maka ia harus mampu menunjukkan bahwa dia ahli dalam bidangnya. Harus mampu menunjukkan kualitas yang tinggi dalam pekerjaannya. Profesionalitas kerja mengandung pula pengertian menjalankan suatu profesi untuk keuntungan atau sebagai sumber kehidupan. Seseorang dikatakan profesional apabila pekerjaannya memiliki ciri standar teknis atau etika suatu profesi (Oerip dan Uetomo, 2000:264-265).

Terdapat perbedaan antara profesionalitas dan profesionalisme, yaitu profesionalitas adalah suatu sebutan terhadap kualitas sikap para anggota suatu profesi terhadap profesinya serta derajat pengetahuan dan keahlian yang mereka miliki untuk dapat melakukan tugas-tugasnya. Sedangkan profesionalisme adalah tingkah laku, keahlian atau kualitas dan seseorang yang profesional.

Adapun pengertian dari tenaga kerja, yaitu menurut UU No. 13 tahun 2003 Bab I pasal 1 ayat 2 disebutkan bahwa tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat. Penduduk tergolong tenaga kerja jika penduduk tersebut telah memasuki usia kerja. Batas usia kerja yang berlaku di Indonesia adalah berumur 15 tahun - 64 tahun. Menurut pengertian ini, setiap orang yang mampu bekerja disebut sebagai tenaga kerja.

Profesionalitas Tenaga Kerja diartikan sebagai kepandaian atau keahlian khusus yang dimiliki seorang pekerja dalam melakukan suatu pekerjaan secara efektif dan efisien dengan tingkat keahlian yang tinggi sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan dengan baik. Profesionalitas tenaga kerja sangat ditentukan oleh tingkat

kemampuan tenaga kerja yang tercemrin melalui prilakunya sehari-hari dalam organisasi. Apa yang dikemukakan Oemar Hamalik (2000: 7-8) dapat menambah pemahaman mengenai profesionalitas tenaga kerja. Ia mengemukakan bahwa tenaga kerja pada hakikatnya mengandung aspek-aspek sebagai berikut:

1. Aspek Potensial, bahwa setiap tenaga kerja memiliki potensi-potensi yang bersifat dinamis, yang terus berkembang dan dapat dikembangkan. Potensipotensi itu antara lain: daya mengingat, daya berpikir, daya berkehendak, daya perasaan, bakat, minat, motivasi, dan potensi-potensi lainnya.
2. Aspek Profesionalitas dan vokasional, bahwa setiap tenaga kerja memiliki kemampuan dan keterampilan kerja atau kejujuran dalam bidang tertentu, dengan kemampuan dan keterampilan itu, dia dapat mengabdikan dirinya dalam lapangan kerja tertentu dan menciptakan hasil yang baik secara optimal.
3. Aspek Fungsional, bahwa setiap tenaga kerja melaksanakan pekerjaannya secara tepat guna, artinya dia bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam bidang yang sesuai pula, misalnya seorang tenaga kerja yang memiliki keterampilan dalam bidang elektronik.
4. Aspek Operasional, bahwa setiap tenaga kerja dapat mendayagunakan kemampuan dan keterampilanya dalam proses dan prosedur pelaksanaan kegiatan kerja yang sedang ditekuninya.
5. Aspek Personal, bahwa setiap kerja harus memiliki sifat-sifat keibadian yang menunjang pekerjaannya, misalnya: sikap mandiri dan tangguh, bertanggung jawab, tekun dan rajin.
6. Aspek Produktivitas, bahwa setiap tenaga kerja harus memiliki motif berprestasi, berupaya agar berhasil dan memberikan hasil dari pekarjaannya, baik kuantitas maupun kualitas.

Hotel

Hotel adalah suatu usaha yang bergerak di bidang akomodasi yang dikelola secara profesional guna menghasilkan keuntungan dengan menyediakan pelayanan penginapan, makanan, minuman dan fasilitas yang lainnya (Purnaya 2016: 11).

Menurut Sulastiyono (2011:5), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Bagian-bagian atau departemen yang terdapat dalam hotel secara umum menurut teori Sulastiyono (2011:63-186) adalah sebagai berikut:

1. Kantor depan hotel (*front office*), peranan dan fungsi utama dari bagian kantor depan hotel adalah menjual (dalam arti menyewakan) kamar kepada para tamu. Oleh karena fungsinya itu, maka lokasi atau letak kantor depan hotel seharusnya berada di tempat yang mudah dilihat atau diketahui oleh tamu. Untuk membantu pelaksanaan fungsi bagian kantor depan hotel terbagi menjadi beberapa sub-bagian yang masing-masing sub-bagian memiliki fungsi pelayanan yang berbeda, karena peranan dan fungsi utama bagian kantor depan hotel adalah pelayanan penjualan kamar, maka penggunaan *yield managment* sebagai strategi penjualan akan banyak berkaitan dengan sub-bagian pelayanan pemesanan kamar (*reservation*).
2. *Housekeeping department*, bagian ini adalah departemen hotel yang bertanggung jawab atas seluruh kebersihan hotel baik dalam ruangan maupun public area serta membersihkan berbagai fasilitas hotel.
3. Makanan dan minuman (*food and beverage*), bagian makanan dan minuman merupakan salah satu bagian yang terdapat di hotel, yang mempunyai fungsi melaksanakan penjualan makanan dan minuman. Sekalipun melakukan fungsi menjual makanan dan minuman, tetapi dibalik itu semuanya terdapat kegiatan-kegiatan yang sangat kompleks. Kegiatan itu adalah melaksanakan usaha pengembangan produk makanan dan minuman, merencanakan kegiatan-kegiatan yang dapat menarik tamu untuk makan dan minum di restoran hotel, melakukan pembelian bahan-bahan makanan dan minuman, penyimpanan bahan-bahan makanan dan minuman, melakukan pengolahan, penyajian makanan dan minuman serta penghitungan produk.
4. *Marketing and sales department*, bagian ini berfungsi dalam memasarkan produk hotel, serta kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pemasaran hotel, dengan berbagai cara bagian ini berusaha untuk mendapatkan tamu sebanyak mungkin ke dalam hotel, agar dapat meningkatkan pendapatan hotel.
5. *Accounting departement*, bagian ini adalah suatu departemen hotel yang bertanggung jawab atas masalah administrasi hotel baik pengeluaran maupun pendapatan keuangan di hotel.
6. *Human resources department*, bagian ini berfungsi melakukan kegiatan yang ada kaitannya dengan sumber daya manusia yang ada di lingkungan kerja hotel. *Department* ini juga memiliki tugas dalam mengembangkan tenaga kerja yang ada serta mengatur dan menyelenggarakan pendidikan maupun latihan kerja bagi karyawan dari semua tingkatan.

7. *Engineering Department*, adalah suatu departemen hotel yang bertanggung jawab untuk menangani perawatan maupun perbaikan atas semua alat-alat serta mesin yang ada di hotel apabila mengalami kerusakan.
8. *Security department*, bagian ini bertugas dalam hal yang berhubungan dengan masalah yang ada kaitannya dengan keamanan di dalam hotel maupun di luar hotel serta memelihara ketertiban di wilayah kerjanya.

Kajian Empirik

Limbang dan Irawanto (2016). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari pelatihan kerja terhadap profesional kerja karyawan. Dengan hasil penelitian, ditemukan bahwa unsur-unsur penelitian dan metode pelatihan secara simultan memberikan pengaruh terhadap profesionalisme kerja karyawan perhotelan.

Widyaningsih (2018). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana upaya peningkatan profesionalisme karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Abadi Hotel Jogja. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, hasil penelitian ditemukan bahwa upaya peningkatan profesionalisme karyawan di Abadi Hotel Jogja adalah dengan pemberian beasiswa pendidikan, mengadakan pelatihan, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta sertifikat kompetensi bagi karyawan.

Preposisi

Dalam penelitian ini ada preposisi yang diambil, yaitu sikap profesionalitas sangat penting bagi tenaga kerja dalam suatu perusahaan, profesionalitas tenaga kerja sangat berpengaruh dalam mencapai tujuan suatu perusahaan. Penelitian ini mengambil tempat Hotel Four Points Manado sebagai objek penelitian. Melihat objek penelitian ini merupakan salah satu hotel yang terkena dampak dari masa pandemi covid 19 sekarang ini. Hal ini tentu menimbulkan fenomena tentang bagaimana kondisi serta pelayanan di Hotel Four Points Manado di tengah masa pandemi covid 19.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan pendekatan fenomenologi. Menurut Hegel (1994) fenomenologi mengacu pada pengalaman sebagaimana yang muncul pada kesadaran, ia menjelaskan fenomenologi adalah ilmu menggambarkan apa yang seseorang terima, rasakan dan ketahui didalam kesadaran langsungnya dan pengalamannya. Dan apa yang muncul dari kesadaran itulah yang disebut sebagai fenomena. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif (*description research*), yaitu: penelitian yang dilakukan untuk menyelidiki keadaan, kondisi, situasi, peristiwa, kegiatan dan lain-lain, yang hasilnya akan dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian.

Populasi, Besaran Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah tenaga kerja di Hotel Four Points Manado, sampel yang digunakan yaitu 3 tenaga kerja dari *human resources department* yang ada di dalam Hotel Four Points Manado. Penulis hanya mengambil 3 informan, karena terbatasnya jumlah tenaga kerja bagian *human resources department* di Hotel Four Points Manado, dan sesuai dengan persetujuan dari responden yang hanya memberikan 3 informan untuk diteliti. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini bersifat teknik sampling nonprobabilitas yaitu, teknik pengambilan sample yang ditemukan atau ditentukan sendiri oleh peneliti atau menurut pertimbangan pakar.

Metode Analisis

Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan triangulasi data hasil penelitian, yaitu dikonsultasikan kembali data yang telah dianalisis kepada informan, kepada pembimbing dan kepada *expert opinion/practitioner* (Sugiyono, 2008:274).

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yang digunakan peneliti sebagaimana yang dikemukakan Miles dan Hubberman (Sugiyono, 2007: 204) yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini membahas tentang Profesionalitas Tenaga Kerja di Masa Pandemi Covid-19, dengan melakukan penelitian daring (*online*). Para karyawan harus menjaga sikap professional dan meningkatkan pelayanan di masa pandemi covid-19 ini dengan memberikan pelayanan ekstra terkait dengan pencegahan penyebaran covid-19. Setelah melakukan penelitian melalui media daring (*online*), penulis telah memberikan beberapa pertanyaan tertulis kepada responden terkait rumusan masalah yang ada dan telah dikonsultasikan kembali kepada *expert opinion/practitioner* berinisial MP yang merupakan *assistant manager HR* Hotel Four Points Manado. Dari jawaban-jawaban atas pertanyaan yang diberikan kepada responden, ditemukan bahwa Hotel Four Points Manado, mempekerjakan seseorang yang memiliki sikap yang baik dan yang mau bertumbuh bersama Marriott International, dan tentunya bukan hanya berdasarkan sikapnya tetapi juga pengetahuan dan keterampilan dari pengalaman mereka juga dibutuhkan untuk menjadi seorang tenaga kerja professional. Bertanggung jawab dan menjadi proaktif juga menjadi salah satu cara untuk mempertahankan sikap profesional. Di masa pandemi saat ini, para karyawan pun tetap menjalankan tugas dan pekerjaan mereka masing-masing. Dengan adanya fenomena covid-19, para karyawan saling mengingatkan satu dengan yang lain untuk tetap menjaga kesehatan dan mengikuti protocol covid-19 dari Marriott dan Pemerintah. Mereka juga mengadakan pelatihan melalui media daring (*online*) mengenai *Commitment to Clean*.

Pembahasan

Profesionalitas Tenaga Kerja di Masa Pandemi Covid-19

Dalam melakukan tugas dan pekerjaan, sikap professional seorang tenaga kerja dalam industri perhotelan sangat diperlukan. Apalagi dalam menghadapi masa pandemi seperti saat ini, perlu mempertahankan sikap professional dalam memberikan pelayanan ekstra. Seseorang sebagai tenaga kerja dapat dikatakan professional sudah memiliki ukuran profesionalitas, seperti kompetensi, efektivitas dan efisiensi, serta tanggung jawab (Sedarmayati, 2009:96).

Berikut pembahasan berdasarkan hasil penelitian yang penulis dapat melalui wawancara lewat media daring, terkait dengan jawaban-jawaban responden dengan pertanyaan yang diberikan oleh penulis, berikut pembahasannya.

1. Hotel Four Points Manado mempekerjakan karyawan atau tenaga kerja berdasarkan *attitude* atau perilaku yang baik, dan tentunya juga mempunyai pendidikan yang menjadi dasar untuk pekerjaan mereka, serta pengalaman bekerja yang sesuai dengan *Marriott International*. Pengalaman kerja akan dapat memberikan keuntungan bagi seseorang dalam melaksanakan kerja selanjutnya karena setidaknya orang tersebut sudah pernah melakukan pekerjaan itu sehingga ia akan tahu tentang pekerjaan yang akan dihadapi. Pengalaman kerja adalah proses pembentukan atau keterampilan tentang mode suatu pekerjaan karena keterlibatan karyawan tersebut dalam pelaksanaan tugas pekerjaan (Manulang, 1984:15).
2. Para tenaga kerja di Hotel Four Points Manado, sudah diberikan *jobdesc* atau tugas berdasarkan keahlian mereka di devisi masing-masing. Pembagian tugas berarti kegiatan-kegiatan dalam melakukan pekerjaan harus ditentukan dan dikelompokkan agar lebih efektif dalam pencapaian tujuan organisasi (Zonakoe 2011:11).
3. Menurut responden 1, “profesionalitas adalah kemampuan dalam menjalankan tanggungjawab pada deisi dimana kita ditempatkan. *Respect, Trust, Leadership, Expertise* adalah karakter dari profesionalitas”. Sedangkan reponden 2, menjawab “Yang terutama dari profesionalitas adalah sikap dari diri sendiri, bagaimana cara memperlakukan orang lain dengan baik. Dan tentunya mampu menjalankan tugas dan kewajiban sendiri”. Responden 3 menjawab “*Responsibility*. Mampu bertanggung jawab atas pekerjaan, mampu beradaptasi dengan tempat kerja dan mampu menghasilkan kinerja dengan baik”. Dapat disimpulkan bahwa Profesionalitas lebih menggambarkan suatu derajat keprofesian seseorang dilihat dari sikap, pengetahuan, dan keahlian yang diperlukan untuk melaksanakan tugasnya (Surya 2014:214).
4. Untuk memperoleh sikap professional, responden 1 menjawab “mengerti dan paham betul tanggung jawab dari departemen posisi yang kita miliki, *able to address feedback* kepada sesama rekan kerja untuk perubahan, *respect, honest, and trust*”, sedangkan responden 2 menjawab “saling menghormati dengan yang lain, cooperate, jujur dan saling percaya dengan sesama rekan kerja. Respoden 3 menjawab “bersungguh-sungguh dan teliti dalam melakukan pekerjaan, saling percaya dan bekerjasama dengan yang lain”. Dapat disimpulkan bahwa orang-orang professional adalah orang-orang yang diandalkan dan dipercaya karena mereka ahli, terampil, punya ilmu pengetahuan, bertanggung jawab, tekun, penuh disiplin, dan serius dalam menjalankan tugas pekerjaannya (Maister 1998:56).

5. Dalam mempertahankan sikap professional, responden 1 menjawab “pertahankan tanggungjawab, *being proactive, love what you do, be loyal at work*, pisahkan hal-hal pribadi dengan kantor, *never feel jealous for others achievements*”. Jawaban dari reponden 2, “*Don’t stop learning, and love what you do*”. Jawaban dari responden 3, “diri sendiri yang mampu mempertahankan sikap professional, *self-control* sangat perlu dalam menjalankan pekerjaan di kantor”. Orang professional diandalkan dan dipercaya masyarakat karena mempunyai komitmen pribadi serta tanggungjawab yang mendalam atas pekerjaannya (Keraf, 1998).
6. Hotel Four Points Manado memberikan pelatihan-pelatihan bagi para tenaga kerja, diantaranya *Communication Skill, Leadership Skill, Emotional Intellegence, Coaching Skill*. Pelatihan Merupakan serangkaian aktivitas individu dalam meningkatkan keahlian dan pengetahuan secara sistematis sehingga mampu memiliki kinejayang professional di bidangnya (Widodo 2015:82). Pelatihan adalah proses pembelajaran yang memungkinkan karyawan melaksanakan pekerjaan yang sekarang sesuai dengan standar.
7. Saat adanya fenomena covid-19 di Hotel Four Points, yang dilakukan para tenaga kerja tentunya mengikuti protokol dari pemerinta dan Marriott International, dan melakukan pelatihan dalam menghadapi masa pandemic mengenai Komitmen Untuk Bersih. Fenomena merupakan suatu fakta yang kita temui di lapangan.
8. Saat adanya kebijakan pemerintah terkait pencegahan penyebaran covid 19, Hotel Four Points tentu mengikuti protokol sesuai kebijakan pemerintah dan Marriott International.
9. Kondisi tenaga kerja di Hotel Four Points Manado disaat Masa Pandemi juga masih tetap bekerja dan menjalankan tugas di masing-masing devisi, dan semuanya masih terkontrol.
10. Hotel Four Points Manado tetap mempertahankan pelayanan yang terbaik ditengah Masa Pandemi Covid19, dengan mengikuti protokol kesehatan sesuai dengan standart pemerintah dan Marriott International.
11. Dalam upaya pencegahan penyebaran covid-19, Hotel Four Points Manado menyediakan beberapa pelayanan sesuai protokol kesehatan, berupa memakai masker, menyediakan handsanitizer, membersihkan seluruh area setiap 2 jam, pengecekan suhu badan di pintu masuk, dan menjaga jarak.
12. Adapun pelayanan-pelayanan yang dibatasi untuk pencegahan penyebaran covid-19, seperti tidak menyediakan makanan prasmanan saat makan pagi dan dilayani langsung oleh devisi *food and beverage*, dan juga menyediakan *Virtual Barcode Scan Service* yang terhubung langsung dengan karyawan agar mempermudah pelayanan tanpa harus ada kontak langsung.
13. Hotel Four Points Manado tetap bertahan ditengah Masa Pandemi dengan mengikuti protokol covid19, dan saling mengingatkan satu dengan yang lain untuk tetap menjaga kesehatan dan tetap semangat.
14. Tindakan yang dilakukan oleh karyawan dalam pencapaian prestasi dalam pekerjaannya, wajar mendapatkan sebuah apresiasi, sebagai ungkapan terima kasih dan perhatian dari kita (Purnama 2015:13). Di Hotel Four Points, para tenaga kerja yang mendapatkan *reward* atau penghargaan, disebut *Hero Of The Month*.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi melalui media daring (*online*), mengenai profesionalitas tenaga kerja Hotel Four Points Manado di masa pandemi covid-19 dapat diambil beberapa kesimpulan. Kesimpulan dipaparkan sebagai berikut:

1. Sesuai data yang didapatkan peneliti melalui narasumber terpercaya, bahwa profesionalitas itu merupakan kemampuan dalam menjalankan tanggung jawab atas pekerjaan masing-masing. Profesionalitas memiliki karakter sendiri, yaitu *Respect, Trust, Leadership, Expertise*. Hotel Four Points Manado memperkerjakan seseorang yang memiliki perilaku yang baik, pengetahuan, dan keterampilan dari pengalaman mereka. Semua karyawan disiapkan *job description* berdasarkan keahlian mereka di masing-masing devisi.
2. Kondisi tenaga kerja di Hotel Four Points Manado di masa pandemi covid-19, masih dibawah kendali, dan mereka tetap mempertahankan pelayanan terbaik dan tentunya menyediakan pelayanan ekstra terkait dengan pencegahan penyebaran covid-19. Seperti, mengecek suhu badan, menyediakan handsanitizer, membersihkan seluruh area setiap 2 jam, dan tentunya memakai masker sudah menjadi kewajiban. Para tenaga kerja juga diberikan pelatihan online mengenai “*Commitment to Clean*”.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang ada di atas, terdapat beberapa saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait. Berikut saran-saran yang dapat diberikan:

1. Tenaga kerja di Hotel Four Points Manado sudah terbilang professional dalam menjalankan pekerjaan mereka, dan di masa pandemi covid-19 sangat dibutuhkan sikap professional dalam menyediakan pelayanan-pelayanan

- ekstra terkait pencegahan penyebaran covid-19. Maka dari itu, disarankan untuk Hotel Four Points Manado untuk tetap menjalankan *Commitment to Clean*, dan kiranya terus memberikan pelatihan-pelatihan bagi karyawan dalam menghadapi masa pandemi saat ini.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang mungkin akan menggunakan materi penelitian yang sama, kiranya dapat melakukan wawancara yang lebih mendalam dan sebelum melakukan penelitian, lebih baik membekali diri dengan pengetahuan dunia kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Hamalik, O. (2008). *Pengembangan Sumber Daya Manusia, Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan, Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Bumi Aksara. hal 7-8.
- Heni, W. (2018). Upaya Peningkatan Profesionalisme Karyawan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Karyawan Abadi Hotel Jogja. *Jurnal Khasanah Ilmu*. Vol.9. pp. 47-55. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/article/view/3642> (tanggal akses: 5 Februari 2020).
- Maister (1998). *Profesionalisme Sejati*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. Hal 56.
- Oerip., Utomo, (2000). *Menggugah Mentalita. Profesional dan Pengusaha*, Grasindo:Gramedia. hal. 264-265.
- Purnaya (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CV. Andi Offset. Hal 11.
- Sedarmayanti (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju. hal. 125.
- Sugiyono (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RD*. Bandung: Alfabeta.
- (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RD*. Bandung: Alfabeta. Hal 274 dan 277.
- Sulastiyono (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta. Hal 63-186.
- Surya (2014). *Psikologi Guru: Konsep dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta. Hal. 214.
- Tony, H. L., Dodi W. I. (2016). Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Profesionalisme Kerja Karyawan Perhotelan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*. vol. 1. pp. 1-16. <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/618> (tanggal akses: 7 Februari 2020).
- Widodo (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Belajar. Hal. 82