

Persepsi karyawan terhadap sistem pelatihan holiday inn resort baruna bali

Natashia Yusuf¹⁾, Agung Sri Sulistyawati²⁾, Fanny Maharani Suarka³⁾

DIV Pariwisata Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana, Jl. Dr. R. Goris No. 7 Denpasar.
Telp/Fax (0361) 223798

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi karyawan terhadap sistem pelatihan di Holiday Inn Resort Baruna Bali. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Teknik penentuan sampel menggunakan teknik *proporsionate stratified random sampling* dan teknik analisis data yang digunakan yaitu *skala likert* dan didapatkan sampel sebanyak 53 orang, dan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Sistem pelatihan di Holiday Inn Resort Baruna Bali sudah menerapkan proses empat tahap yaitu tahap analisa kebutuhan pelatihan, perancangan desain pelatihan, implementasi pelatihan, hingga evaluasi hal ini dinilai sudah sesuai oleh karyawan Holiday Inn Resort Baruna Bali, akan tetapi masih perlu ditingkatkan oleh pihak hotel terkait fasilitas hotel, pelayanan dari karyawan dikarenakan masih terjadi beberapa keluhan yang cukup sering diberikan oleh tamu, peningkatan program pelatihan, metode pelatihan dan peralatan pelatihan. Persepsi karyawan terhadap sistem pelatihan yang diberikan oleh karyawan Holiday Inn Resort Baruna Bali secara keseluruhan karyawan menilai setuju dengan rata-rata 4.32 dan hal-hal pihak *management* harus tetap dipertahankan.

Kata Kunci : Sistem pelatihan, Karyawan, Holiday Inn Resort Baruna Bali

Abstract

The aim of this research is to figure out training system for Holiday Inn Resort Baruna Bali's staff and how the staff perceive it. Research is conducted with observation, interview, questionnaire, and documentation. The sampling method is proportionate stratified random sampling, The data analyzing technique used in this research is likert scale as for the sampling there are 53, and Data that is used in this research is qualitative description and quantitative description. Holiday Inn Resort Baruna Bali has apply four step in their training system, which is analyzing training needs, designing training program, implementing training, and evaluation as seen in staff's perception. However it is still needs to be improve as for facility and staff's service, because there is still many complaints from the guest. According to staff's perception toward the training system by Holiday Inn Resort Baruna Bali, they agreed by 4,32 score on average and management need to keep it up.

Keyword : Training System, Staff, Holiday Inn Resort Baruna Bali.

1. PENDAHULUAN

Industri pariwisata merupakan salah satu industri jasa pelayanan terbesar. Beberapa faktor pendukung adanya kegiatan pariwisata antara lain suatu destinasi wisata, travel agent dan akomodasi perhotelan. Dari ketiga komponen tersebut hotel adalah salah satu industri hospitality terbesar saat ini dan tersebar di banyak negara. Upaya untuk mengembangkan kualitas sumber daya manusia terus menerus dikembangkan dan disertai dengan peningkatan pemahaman kerja. Dengan pemahaman mutu kerja yang rendah akan berdampak pada sumbangan sumber daya manusia yang rendah pula demikian sebaliknya, apabila pemahaman kerja tinggi maka akan berdampak pada sumbangan daya manusia yang tinggi (Lestari, 2016). Untuk menjaga kepercayaan, komitmen dan kinerja yang baik, perusahaan perlu memberikan pelatihan secara berkesinambungan untuk menjaga stabilitas kinerja karyawan maka diadakannya pelatihan. Pelatihan (training) adalah “sebuah proses sistematis untuk mengubah perilaku kerja seorang/sekelompok pegawai dalam usaha meningkatkan kinerja organisasi”. Dengan adanya pelatihan, karyawan dapat meningkatkan keterampilan, pengetahuan, pengetahuan dan prestasi kerja kinerja karyawan.

Holiday Inn Resort Baruna Bali sebagai salah satu hotel bintang lima (5) yang berada di Bali tepatnya daerah Tuban dengan suasana klasik dan modern, Holiday Inn Resort Baruna Bali berada di

Jl. Wana Segara No 33, Tuban, Kabupaten Badung, Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali sudah berdiri 11 tahun lamanya akan tetapi permasalahan mengenai pelayanan dari karyawan masih kerap terjadi. Permasalahan yang muncul pada kinerja karyawan di hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali dapat diamati dari jumlah complain yang berasal dari tamu, proses jalannya program pelatihan yang diberikan kepada karyawan, dan data kecelakaan kerja dari hotel tersebut. Keluhan dengan jumlah yang melebihi rata-rata di dapat dari tiga departemen, yakni Engineering, Housekeeping, dan Front Office. Hotel Holiday Inn perlu memperhatikan keluhan – keluhan tamu pada periode sebelumnya. Sehingga untuk harapan kedepannya, dengan adanya sistem pelatihan atau training terhadap sumber daya manusia sangat penting guna meningkatkan kualitas dari pelayanan itu sendiri baik dalam memberikan pelayanan, berpenampilan rapi, profesional ketenagakerjaan, serta bekerja sesuai standart operasional procedur (SOP) yang sudah ditentukan oleh pihak hotel itu sendiri. Jadi ditarik kesimpulan bahwa dari pernyataan tersebut bahwa masih terdapat kekurangan dalam kinerja pelatihan. Untuk meminimalisir hal – hal tersebut sebaiknya Holiday Inn Resort Baruna Bali memberikan program pelatihan kepada karyawan di masing-masing department yang seharusnya dilakukan setiap bulannya. Untuk menentukan suatu kebutuhan pelatihan pada karyawan dapat dilakukan dengan cara menganalisis suatu kebutuhan pelatihan atau training need analysis (TNA). Untuk melakukan analisis kebutuhan pelatihan dapat menggunakan berbagai informasi antara lain total keluhan tamu, hasil observasi, data kecelakaan kerja, dan wawancara. Setelah analisis kebutuhan pelatihan dilakukan, selanjutnya ditetapkan tujuan atau sasaran pelatihan, diterapkan, serta setelah semua dilaksanakannya pelatihan, pelatihan tersebut dapat di evaluasi dimana proses evaluasi ini dilakukan pada karyawan yang telah mengikuti pelatihan. Dengan demikian, program pelatihan akan terarah dan jelas ukuran keberhasilannya yang sangat diperlukan dalam proses evaluasi. Program pelatihan menjadi salah satu pendekatan yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Degan mengetahui persepsi karyawan terhadap sistem pelatihan yang ada di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali, management hotel bisa mengetahui kebutuhan yang diperlukan dari karyawan itu sendiri, karyawan akan semakin memahami dan menguasai dalam menjalankan profesinya untuk meningkatkan kemampuan kinerjanya. Tidak hanya kemampuan dan pemahaman atas pekerjaan yang ingin dicapai tetapi, diharapkan melalui program pelatihan membentuk dan meningkatkan pola pikir, sikap, behavior, dan cara pandang yang lebih dari seorang karyawan terhadap pekerjaannya baik secara individu maupun tim kerja.

2. METODE PENELITIAN

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Teknik penentuan sampel menggunakan teknik *proporsionate stratified random sampling* dan teknik analisis data yang digunakan yaitu *skala likert* dan didapatkan sampel sebanyak 53 orang, dan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dan kuantitatif.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Sistem Pelatihan di Holiday Inn Resort Baruna Bali

Sistem pelatihan dilakukan untuk bisa melihat target yang ingin diapai apakah sudah sesuai harus merencanakan empat tahapan yaitu tahap perencanaan kebutuhan pelatihan yaitu proses pengumpulan data dalam rangka mengidentifikasi faktor yang perlu ditingkatkan pada kinerja karyawan dan diwujudkan dengan adanya pelatihan, desain pelatihan yaitu tahapan dimana sebelum pelatihan benar-benar dipelmentasikan suatu pelatihan untuk mengidentifikasi mendalam mengenai kebutuhan program pelatihan yang tepat serta mengetahui tujuan program pelatihan, kesiapan, serta karakteristik pelatih atau pengajar materi, implemetasi pelatihan yaitu proses menetapkan metode berseta materi pelatihan yang akan digunakan untuk menyampaikan materi pelatihan kepada karyawan, dan proses evaluasi yang terbagi menjadi dua yaitu pra evaluasi dan pasca evaluasi.

3.1.1 Perencanaan Kebutuhan Pelatihan

1. Departemen *Engineering*

Berdasarkan hasil wawancara dengan *chief engineering*, melihat dari permasalahan yang kerap terjadi pada tahun 2019 yaitu air panas dan *air conditioner* yang tidak berfungsi dengan

baik, beliau mengatakan memang benar pada tahun 2019 terjadi masalah pada pipa yang membuat air panas tidak berfungsi dengan baik, namun permasalahan tersebut sudah selesai dengan cara penggantian sistem pipa dan mesin PAM. Permasalahan yang masih dirasa sampai saat ini yaitu *AC damp smell*, karena membutuhkan investasi yang cukup besar, dan perlu dilakukan penambahan unit *fresh air*. Beliau mengatakan tidak ada hambatan dari penerapan pelatihan, dan untuk penerapan pelatihan pada *engineering* sangat efektif apabila langsung terjun ke lapangan dibandingkan dengan teori.

2. Departemen *Housekeeping*

Permasalahan yang terjadi pada departemen *housekeeping* yaitu keluhan dari tamu yang mengeluhkan keadaan ruangan kamar serta fasilitas kamar dan kebersihan kamar. Berdasarkan hasil wawancara dengan *housekeeping manager* yang menyatakan bahwa pelatihan yang diterapkan sudah cukup baik dan membantu *housekeeping* dalam merefresh kembali materi dan permasalahan yang terjadi. Permasalahan yang kerap terjadi pada tahun 2019 seperti kondisi kamar, beliau mengatakan karena hotel sudah berdiri cukup lama, sangat perlu dilakukan penataan kembali atau *refreshment* pada kamar terutama pada furniture dari pintu, lemari dan meja karena rata-rata kondisi dari *furniture* tersebut kurang baik. Mengenai kebersihan kamar beliau menyatakan bahwa *housekeeping* sudah memiliki tim dan program yang baik untuk pembersihan kamar yaitu dengan melakukan pengecekan dan pembersihan rutin setiap harinya. Tidak ada hambatan pada penerapan pelatihan karena pelatihan yang dijalankan sangat sesuai dengan permasalahan yang terjadi dan sumber daya manusia yang ada sudah mampu menjalankan tugasnya dengan baik.

3. Departemen *Front Office*

Permasalahan yang terjadi pada departemen *front office* yaitu keluhan dari tamu yang mengeluhkan mengenai kebisingan tugas dari pihak *front office* melakukan pengecekan kamar terlebih dahulu kamar kosong yang tersedia dan jauh dari kebisingan. Dan untuk meminimalisir keluhan yang muncul dari tamu mengenai keterlambatan pelayanan pihak *front office* mengadakan program pelatihan yang berkaitan dengan permasalahan yang muncul.

Setelah mengetahui permasalahan – permasalahan yang muncul dari masing-masing departemen *engineering*, *housekeeping*, dan *front office*. Selanjutnya membuat kebutuhan program pelatihan beserta tujuan program pelatihan, kesiapan, serta karakteristik pelatih atau pengajar materi pelatihan.

3.1.2 Mendesain Program Pelatihan

Tahapan kedua sebelum program pelatihan ini benar-benar diimplementasikan yaitu tahapan mendesain program pelatihan. Dalam tahap ini diadakan indentifikasi mendalam mengenai kebutuhan program pelatihan. Pada tahapan ini berfokus pada tujuan program pelatihan, kesiapan, serta karakteristik pelatih atau pengajar materi. Berikut ini desain pelatihan dari departemen yang sering menerima keluhan:

1. Departemen *Engineering*

Melihat permasalahan yang sering terjadi seperti fasilitas kamar yang kurang berfungsi dengan baik, terutama pada air panas dan AC, maka akan lebih baik jika diterapkan pelatihan-pelatihan untuk menemukan solusi dan merefresh kembali ilmu yang di dapat. Di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali dalam melakukan pelatihan tidak selalu menggunakan metode dalam bentuk digital seperti *training online* melalui *website* atau melakukan pertemuan dalam suatu waktu tertentu, namun juga dapat disampaikan ketika melakukan *briefing*. Tujuan diadakan pelatihan ini agar karyawan memahami betul mengenai periode fasilitas-fasilitas hotel yang harus diganti jika tidak layak pakai dan karyawan dapat memahami serta menangani mengenai permasalahan yang terjadi. Berdasarkan informasi yang di dapat, pelatih dari departemen *engineering* yang membawakan materi pelatihan yaitu *manager* departemen *engineering* yang sudah menguasai dan mengerti betul masalah yang terjadi. Adapula pelatihan bagi *manager* atau *supervisor* dari departemen *engineering* salah satu nya yaitu pelatihan mengenai IHG way of preventatif maintenance (pelatihan untuk mencegah kerusakan dan merawat pada peralatan di hotel) dan sertifikasi K3.

2. Departemen *Housekeeping*

Tujuan dari pelatihan yang diberikan kepada *housekeeping department* yaitu untuk melatih karyawan lebih dalam mengenai pembersihan kamar tamu dan mengganti fasilitas kamar dengan cepat dan efektif, untuk melatih karyawan agar dapat menunjukkan rasa terima kasih dan permintaan maaf karena telah membuat tamu menunggu atau kesalahan yang tidak sengaja telah dibuat. Hal ini dibuat dengan ketentuan SOP yang sudah ditetapkan oleh Holiday Inn Resort Baruna Bali. Berdasarkan informasi yang didapatkan dari hasil wawancara, untuk pelatih dari departemen engineering dibawakan oleh diserahkan kepada *supervisor*. Di dalam departemen *housekeeping* pelatihan diberikan oleh *supervisor* sesuai dengan arahan dari departemen *head. Supervisor*. Adapula pelatihan bagi *manager* atau *supervisor* dari departemen *housekeeping* salah satu nya yaitu pelatihan mengenai IHG way of clean 5S dan IHG way of deep clean yaitu pelatihan mendalam mengenai tahap pembersihan yang dilakukan di *housekeeping* IHG, yakni survey (memasuki dan memeriksa kamar), service (melepas *bed sheet* dan membersihkan kamar), shine (memastikan setiap bagian dari kamar bersih dari toilet, tempat tidur, dan balkon), stage (mengganti supplies, making bed, dan memberikan finishing touch), self inspect (memeriksa dengan teliti apakah semuanya sudah bersih dan peralatan sudah ditempatkan dengan rapi sesuai tempatnya).

3. Departemen *Front Office*

Berdasarkan dari hasil permasalahan yang ada pada departemen *front office* mengenai kebisingan tamu dan proses pelayanan pada waktu *check in* dan *check out*. Ketidaknyamanan tamu tentunya dapat mempengaruhi kualitas tidur tamu dan memberikan ketidakpuasan, untuk itu pihak *front office* harus mengetahui bagaimana prosedur penanganan tamu yang complain mengenai kamar, dan harus mengetahui bagaimana prosedur pengalokasian kamar yang benar. Maka dari itu diberikan materi refreshment SOP yang bertujuan dapat membantu staff untuk menangani complain sesuai dengan SOP yang diterapkan. Adapula pelatihan bagi *manager* atau *supervisor* dari departemen *housekeeping* salah satu nya yaitu pelatihan mengenai climb dan IHG business school yaitu pelatihan mengenai kepemimpinan dan manajemen dalam menangani masalah yang ada.

3.1.3 Implementasi Program Pelatihan

Tahap yang ketiga adalah tahapan implementasi program pelatihan. Dalam tahapan ini terdapat langkah-langkah pemilihan metode pelatihan yang akan digunakan untuk menyampaikan materi pelatihan kepada karyawan. Berdasarkan informasi yang didapatkan dari hasil wawancara, metode pelatihan akan digunakan dalam program pelatihan disesuaikan dengan materi dan isi dari pelatihan yang akan diberikan.

1. Berdasarkan informasi yang didapat dari *manager engineering*, metode pelatihan digunakan pada saat briefing yaitu metode *lectures* dengan cara pembelajaran dan *on the job training*. Metode pelatihan *lectures* (pembelajaran) digunakan untuk melakukan *review* kepada seluruh staf yang bertugas di hari itu sebelum memulai pekerjaan. Pada saat briefing, *manager engineering* atau *leader* yang bertugas memberikan pengarah mengenai permasalahan yang terjadi, dan menjalankan pelatihan-pelatihan yang sudah ditetapkan untuk dipaparkan. Materi pelatihan yaitu me-refresh kembali *Standard Operational Procedure (SOP)* yang berlaku dalam hotel, sehingga staf dapat mengingat kembali dan dapat menyelesaikan masalah yang terjadi di kedepannya. Waktu pada saat briefing dan dapat dilakukan selama 30 menit hingga 1 jam, lalu setelah briefing, leader dan staf yang bertugas langsung pergi ke area untuk melakukan pengecekan langsung di area atau kamar yang bermasalah, dan mempraktikkan langsung materi yang telah disampaikan jika terdapat permasalahan yang serupa.
2. Metode pelatihan yang diberikan pada saat pelatihan dari departemen *housekeeping* dibagi menjadi dua yaitu secara teoritikal dan praktik atau *lectures* (pembelajaran) dan *on the job training* (terjun langsung ke lapangan). Untuk teoritikal, *supervisor* memberikan pemaparan materi pelatihan pada saat *briefing*. Untuk metode praktik, *supervisor* memberikan pelatihan dengan cara mengajak para *staff*, *daily worker* dan *trainee* untuk melakukan praktik di kamar yang sudah dialokasikan untuk dilakukan pengecekan. Contoh pada pelatihan “*How to check room appliance before releasing the*

room: TV, Remote, etc” dan “How to identify & treat smelly room” Pemaparan materi pelatihan-pelatihan di atas dapat dilakukan saat *briefing* selama 30 menit hingga satu jam, dan dapat dilakukan praktik langsung ke kamar di waktu tertentu sesuai dengan kondisi kamar dan pelatihan yang ada dalam jangka waktu tersebut. Selama proses implementasi program pelatihan apabila ada peserta yang merasa kurang jelas atau ingin menanyakan informasi yang lebih, maka disediakan waktu untuk dapat bertanya dan mencari informasi lebih lanjut ketika sesi istirahat maupun ketika sesi pelatihan telah berakhir

3. Metode pelatihan yang diberikan untuk departemen *front office* adalah metode *lecturess* (pembelajaran) dengan cara *classsroom* dan *group disscusion*, dimana pelatihan hanya dengan pemaparan dengan teori saja dan karyawan diberikan kesempatan untuk mengemukakan pendapatnya mengenai persoalan yang dihadapi. Pelaksanaan pelatihannya dilakukan 30 menit sampai 1 jam agar tidak mengganggu aktivitas operasional.

Kendala yang dihadapi dalam implementasi program pelatihan dari ketiga departemen ini rata-rata mengenai kesibukan karyawan, ketika jadwal pelaksanaan program pelatihan sudah ditetapkan beserta jam pelaksanaan, daftar peserta pelatihan telah diumumkan, namun ketika hari pelaksanaan pelatihan masih saja terdapat beberapa karyawan yang datang terlambat dikarenakan waktu pelaksanaan program pelatihan itu yang bersamaan dengan jam kerja operasional, ataupun ada staff yang tidak bisa hadir dikarenakan ada kebutuhan mendadak di *operation* sehingga sangat tidak mungkin karyawan yang sedang memberikan pelayanan kepada tamu hotel lalu secara langsung meninggalkan tamu tersebut dengan alasan mengikuti pelatihan.

Selain metode yang dipaparkan, adapun cara penetapan pelatihan di setiap departemen sama dengan melakukan observasi kinerja, analisa *guests comment*, melihat peforma finansial; *revenue* yang didapatkan dan *cost* yang terjadi di bulan tersebut, berdasarkan keinginan karyawan, dan berdasarkan *compulsory training* yaitu berdasarkan pelatihan *standart* yang sudah ditetapkan bagi seluruh karyawan holiday inn resort baruna bali yang dilakukan setiap satu tahun sekali.

3.1.4 Evaluasi

Penerapan evaluasi adalah untuk mengamati dan menilai pencapaian yang telah diraih karyawan setelah dilaksanakannya sebuah pelatihan. Pada departemen *engineering*, *housekeeping* dan *front office* evaluasi dilakukan dua metode yang harus diukur dalam melakukan evaluasi pelatihan, yaitu pra evaluasi dan pasca evaluasi.

1. Pra Evaluasi

Kegiatan yang diberikan untuk mengukur kemampuan karyawan sebelum pelatihan dimulai tujuannya untuk melihat sejauh mana pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang telah dimiliki karyawan sebelum pelatihan dilaksanakan. Kegiatan yang dilakukan oleh setiap departemen khususnya untuk departemen *engineering*, *housekeeping* dan *front office* adalah sama dengan cara mengukur kemampuan karyawan *housekeeping* sebelum mengikut pelatihan antara lain, dengan melihat hasil dari *guest comment* yang bertujuan untuk melihat hal apa saja yang masih kurang dari karyawan *houskeeping*, melalui observasi, dan *pre test*

2. Pasca Evaluasi

Kegiatan yang dilakukan untuk mengukur kemampuan karyawan setelah diadakannya pelatihan. Bentuk pasca evaluasi yang dilakukan yaitu dalam bentuk penilaian *post test*, *review/tes* kinerja dilakukan setiap 3 bulan sekali.

3.2 Karakteristik Karyawan Yang Bekerja Di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali

Untuk mengetahui karakteristik responden dalam penelitian ini dapat diperoleh dari identitas responden sebagai berikut :

1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden dari segi jenis kelamin, bahwa 39 responden berjenis kelamin laki-laki dan 14 responden berjenis kelamin perempuan dimana persentase wisatawan laki laki sebanyak 73.6% dan persentase wisatawan perempuan sebanyak 24.6% dapat disimpulkan responden laki – laki lebih banyak dibandingkan responden perempuan. Hal ini karena dipengaruhi oleh karyawan yang bekerja

pada departemen dengan jumlah karyawan terbanyak yang didominasi oleh karyawan laki-laki seperti departemen *Housekeeping* dan *Food & beverages service* khususnya pada bartender.

2. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Responden dari segi pendidikan terakhir, bahwa 43.4% dari total responden atau 23 orang merupakan responden yang tingkat pendidikan terakhirnya Diploma I/II/III. Sedangkan responden sisanya merupakan responden dengan tingkat pendidikan terakhir SMA/Sederajat atau 34% dari total responden. Sedangkan kategori tingkat pendidikan Sarjana berjumlah 12 orang dengan memperoleh presentase 22.6%, dan kategori tingkat pendidikan SMP bernilai 0. Hal ini dikarenakan bahwa karyawan tidak hanya membutuhkan keterampilan namun juga membutuhkan knowledge sehingga hal tersebut merupakan faktor penting dalam sebuah pendidikan akhir.

3. Responden Berdasarkan Umur

Responden dari segi umur, bahwa tingkatan umur 31 – 40 tahun merupakan kelompok umur yang paling dominan bekerja di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali yaitu sebanyak 29 orang atau 54.7% dikarenakan rata-rata umur karyawan yang bekerja di Holiday Inn Resort Baruna Bali adalah sekitar umur 31-40th dan pada umur tersebut dianggap memiliki kinerja yang sangat produktif serta umur juga dapat mempengaruhi pola pikir manusia dimana semakin bertambahnya umur seseorang maka pengalamannya akan semakin bertambah. Sedangkan sisanya 18 responden berumur 21 – 30 tahun, 5 responden berumur 41 – 50 tahun, 1 responden berumur ≥ 50 tahun, dan tidak ada responden berumur ≥ 21 tahun.

4. Responden Berdasarkan Tingkat Jabatan

Responden dari segi tingkat jabatan, bahwa 62.3% dari total responden atau 33 orang merupakan responden yang tingkat jabatannya adalah staff. Sedangkan responden sisanya memiliki nilai responden yang sama pada tingkat jabatan supervisor dan manager dengan jumlah 10 orang atau presentase 18.9%. Hal ini dikarenakan level manager hanya terwakilkan di beberapa departemen saja.

5. Responden Berdasarkan Lama Kerja

Responden dari segi lama kerja, bahwa 84.9% dari total responden atau 45 orang merupakan responden memiliki periode lama bekerja lebih dari 3 tahun, hal ini dikarenakan hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali sudah berdiri sejak dari 2009 maka sudah 11 tahun Holiday Inn Resort Baruna Bali berdiri sehingga rata-rata karyawan yang bekerja di Holiday Inn Resort Baruna Bali lebih dari 3 tahun, sedangkan responden 2 responden memiliki periode lama bekerja 2 tahun, 6 responden memiliki periode lama bekerja sekitar 3 tahun, dan tidak ada responden yang bekerja di holiday inn resort baruna bali dengan periode kurang dari 1 tahun atau 1 tahun.

3.3 Persepsi Karyawan Terhadap Sistem Pelatihan Di Holiday Inn Resort Baruna Bali

Dalam persepsi karyawan terhadap sistem pelatihan di Holiday Inn Resort Baruna Bali sangat diperlukan untuk menjadi bahan pengambilan keputusan untuk mengukur bagaimana sistem pelatihan di Holiday Inn Resort Baruna Bali. Adapun perhitungan hasil jawaban mengenai Persepsi karyawan terhadap sistem pelatihan di Holiday Inn Resort Baruna Bali sebagai berikut :

Tabel 1 Persepsi Karyawan Terhadap Sistem Pelatihan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali

No	Pernyataan	Nilai					Rata-rata	Kategori
		STS	TS	C	S	SS		
		1	2	3	4	5		
Penentuan Kebutuhan Pelatihan								
1	Kebutuhan Pelatihan dianalisa dengan penurunan pefomakerja di perusahaan	0	1	4	28	20	4.26	Sangat Setuju

2	Perencanaan pelatihan dibuat dengan meninjau adanya sistem dan teknologi baru yang berkembang.	0	0	1	26	26	4.47	Sangat Setuju
3	Perencanaan pelatihan dilihat dari pelatihan yang bersifat mengikat seperti keamanan dan kesehatan kerja	0	0	4	30	19	4.28	Sangat Setuju
Rancangan Desain Pelatihan								
4	Pelatihan direncanakan dengan pertimbangan jam kerja	0	0	4	28	21	4.32	Sangat Setuju
5	Rancangan pelatihan disesuaikan dengan tujuan dan sasaran pelatihan	0	0	4	27	22	4.34	Sangat Setuju
6	Penentuan trainer yang kompeten dibidangnya.	0	0	6	22	25	4.36	Sangat Setuju
7	Isi atau materi pelatihan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan peserta pelatihan	0	0	3	31	19	4.30	Sangat Setuju
8	Metode pelatihan disesuaikan dengan pelatihan yang sesuai dengan materi	0	0	6	28	19	4.25	Sangat Setuju
9	Peserta pelatihan disesuaikan dengan ketentuan yang sesuai dengan pelatihan	0	0	6	28	19	4.25	Sangat Setuju
10	Peralatan pelatihan didesign secara matang sesuai kebutuhan pelatihan	0	0	4	28	21	4.32	Sangat Setuju
Implementasi Pelatihan								
11	Pelaksanaan pelatihan telah sesuai dengan tujuan dan sasaran pelatihan	0	0	5	27	21	4.30	Sangat Setuju
12	Selama pelaksanaan pelatihan, dibawakan oleh (trainer) professional atau berkompeten pada	0	0	3	27	23	4.38	Sangat Setuju

	bidangnya.							
13	Materi pelatihan sejalan dengan tujuan dan sasaran	0	0	2	29	22	4.38	Sangat Setuju
14	Selama pelaksanaan pelatihan, peserta pelatihan telah memenuhi syarat dan ketentuan pelatihan	0	0	4	28	21	4.32	Sangat Setuju
15	Pelaksanaan pelatihan telah menggunakan metode yang sesuai dengan materi pelatihan	0	0	5	28	20	4.28	Sangat Setuju
Evaluasi Pelatihan								
16	Sebelum pelatihan dimulai manajemen telah melaksanakan evaluasi pra pelatihan untuk melihat sejauh mana pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang telah dimiliki para peserta sebelum pelatihan dilaksanakan.	0	0	4	29	20	4.30	Sangat Setuju
17	Setelah pelaksanaan pelatihan manajemen melakukan evaluasi untuk melihat hasil pelatihan.	0	0	3	27	23	4.38	Sangat Setuju

Sumber : Hasil Penelitian, 2020

Pada tabel 4.23 dapat dilihat bahwa indikator paling tinggi adalah perencanaan pelatihan dibuat dengan meninjau adanya sistem dan teknologi baru yang berkembang dengan nilai rata-rata 4.47 dengan kategori “Sangat Setuju”. Selanjutnya indikator terkecil adalah Metode pelatihan disesuaikan dengan materi pelatihan dan peserta pelatihan disesuaikan dengan ketentuan yang sesuai dengan pelatihan dengan nilai rata – rata 4.25 dengan kategori “Sangat Setuju”. Hal ini menunjukkan indikator metode pelatihan dan peserta pelatihan disesuaikan dengan ketentuan yang sesuai, perlu diperhatikan dan disesuaikan oleh *management* hotel terhadap sistem pelatihan yang diberikan kepada karyawan

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan diatas adapun kesimpulan dari penelitian ini yaitu:

1. Sistem pelatihan yang dilakukan di departemen *engineering*, *housekeeping*, dan *front office* dilakukan dalam 4 tahapan yakni perencanaan pelatihan, mendesain program pelatihan, implementasi pelatihan, dan evaluasi pelatihan.
 - Dalam perencanaan pelatihan, dilakukan identifikasi masalah pada setiap departemen.
 - Dalam desain pelatihan, dirancang program pelatihan untuk mengatasi masalah tersebut dan dipilih pelatih yang sesuai untuk menjalankan pelatihan yakni *supervisor* atau *manager* dari masing-masing departemen.
 - Dalam implementasinya, ditetapkan metode pelatihan yakni teori dan praktik bagi *housekeeping*, diskusi *classroom* bagi *engineering* dan *front office*.

- Pada tahap terakhir yaitu tahap evaluasi dilakukan dua metode yakni pra evaluasi dan pasca evaluasi, dimana pra evaluasi dilakukan untuk mengukur kemampuan karyawan *housekeeping*, *engineering*, dan *front office* sebelum pelatihan dilaksanakan, sedangkan pasca evaluasi dilakukan setelah pelatihan. Kegiatan untuk mengukur kemampuan karyawan sebelum pelatihan dilaksanakan dengan melakukan pre test kepada peserta pelatihan. Dan kegiatan untuk mengukur kemampuan karyawan pasca pelatihan maka dilakukannya post test, review/test kinerja yang dilakukan 3 bulan sekali dan melakukan pengecekan indikator pada guest comment.
2. Persepsi karyawan terhadap sistem pelatihan yang diberikan oleh karyawan Holiday Inn Resort Baruna Bali secara keseluruhan karyawan menilai setuju dengan rata-rata 4.32. Bahwa indikator paling tinggi adalah perencanaan pelatihan dibuat dengan meninjau adanya sistem dan teknologi baru yang berkembang dengan nilai rata-rata 4.47 dengan kategori “Sangat Setuju”. Selanjutnya indikator terkecil adalah Metode pelatihan disesuaikan dengan materi pelatihan dan peserta pelatihan disesuaikan dengan ketentuan yang sesuai dengan pelatihan dengan nilai rata – rata 4.25 dengan kategori “Sangat Setuju”. Hal ini menunjukkan indikator metode pelatihan dan peserta pelatihan disesuaikan dengan ketentuan yang sesuai, perlu diperhatikan dan disesuaikan oleh *management* hotel terhadap sistem pelatihan yang diberikan kepada karyawan.

Ucapan Trimakasih

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas pekenan-Nya penulis dapat menyelesaikan jurnal yang berjudul “ Persepsi karyawan Terhadap Sistem Pelatihan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali” dengan lancer dan tepat waktu. Penulis menyadari bahwa jurnal ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu kritik dan masukanyang bersifat memmbangun dari semua pihak penulis harapkan demi kesempurnaan jurnal ini. Penulis berharap agar jurnal ini dapat bermanfaat bagu semua pembaca.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Penerbit Aswaja Pressindo
- Busono (2016). *Pengaruh Sistem Pelatihan Dan Pengembangan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Persada Sawit Mas (PSM) Kecamatan Pampangan Kabupaten Ogan Komering Ilir*. Skripsi pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UM Palembang.
- Dessler, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia Human Reources*, Jilid 2, Prenhalindo, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 2. Jakarta: Indeks.
- Lestari Lita. (2016). *Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus: Karyawan Kampoeng Djowo Sekatul, Kendal, Jawa Tengah)*. Skripsi pada Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Center for Academic Publishing Service. Yogyakarta. ([http://library.binus.ac.id/eColls/eThesidoc/Bab2DOC/2012-2-00774HM%20Bab2001.doc#:~:text=Menurut%20Sunyoto%20\(2012%3A%20137\),yang%20ada%20kaitannya%20dengan%20pekerjaan%E2%80%9D](http://library.binus.ac.id/eColls/eThesidoc/Bab2DOC/2012-2-00774HM%20Bab2001.doc#:~:text=Menurut%20Sunyoto%20(2012%3A%20137),yang%20ada%20kaitannya%20dengan%20pekerjaan%E2%80%9D)) (diakses tanggal 22 agustus)
- Sunarto, Noor, Sahedhy. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pena Persada Offset. Notoatmodjo, Soekidjo. 2009. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R D*. Bandung. CV alfabeta
- Yani, M, 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Mitra Wacana Media, Jakarta