
**EFEKTIVITAS PROGRAM PELATIHAN PADA KARYAWAN *HOUSEKEEPING*
GRAND MAHKOTA HOTEL DI PONTIANAK**

Marlina

Program Studi Manajemen STIE Widya Dharma Pontianak

ABSTRAKSI

Alasan dan tujuan penelitian adalah untuk mengetahui efektivitas pelatihan karyawan *housekeeping* pada Grand Mahkota Hotel di Pontianak. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif, yaitu penelitian yang bermaksud untuk membuat pencandraan (deskripsi) mengenai situasi-situasi atau kejadian. Objek yang akan diteliti adalah Grand Mahkota Hotel di Pontianak. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, kuesioner, dan studi dokumenter. Sedangkan yang menjadi populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan *housekeeping* pada Grand Mahkota Hotel di Pontianak. Teknik analisis data yang digunakan adalah kualitatif dan kuantitatif.

Kata kunci: Efektivitas Pelatihan, Pendidikan, Pengembangan, dan Kualitas Kerja.

A. Pendahuluan

Dalam persaingan bisnis yang ketat saat ini, pelatihan yang dilaksanakan perusahaan merujuk pada perolehan pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi. Pelatihan merupakan sarana untuk membangun sumber daya manusia yang lebih berkualitas dalam menghadapi era globalisasi yang penuh dengan tantangan. Karena itu, kegiatan pelatihan tidak dapat diabaikan begitu saja terutama dalam memasuki era persaingan yang semakin ketat pada abad ini.

Pada dasarnya badan usaha yang didirikan mempunyai tujuan tertentu. Tujuan didirikan badan usaha sangat tergantung pada pemilik modal. Namun, pada dasarnya setiap badan usaha didirikan untuk mendapatkan laba yang maksimal, mengembangkan, dan mempertahankan kelangsungan hidup usaha yang telah didirikan. Untuk mencapai tujuan tersebut, badan usaha tidak terlepas dari perencanaan yang baik dan matang terhadap faktor produksi seperti manusia, modal, material atau bahan baku dan keahlian.

Dari berbagai macam faktor produksi tersebut, manusia atau Sumber Daya Manusia merupakan faktor produksi yang paling utama dibandingkan faktor-faktor produksi yang lainnya, karena faktor produksi lainnya dirancang dan digerakkan oleh manusia. Hal ini disebabkan karena manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, pikiran, perasaan, keinginan, kemampuan, keahlian, keterampilan, dan karya. Betapapun majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, jika tanpa Sumber Daya Manusia sulit bagi organisasi itu untuk mencapai tujuannya. Oleh karena itu, Sumber Daya Manusia harus dikelola secara efisien dan efektif guna mendapatkan Sumber Daya Manusia yang berkualitas.

Sumber Daya Manusia yang berkualitas tidaklah tercipta dengan sendirinya. Keterampilan Sumber Daya Manusia dapat ditingkatkan melalui pendidikan, pelatihan, dan pengembangan. Pelatihan berusaha membantu individu untuk kondisi pribadinya (sifat/kepribadian, bakat dan minat serta kelebihan dan kekurangan yang dimiliki). Melalui pelatihan individu diajak untuk berpikir realistis, dengan tujuan agar individu yang bersangkutan dapat mengarahkan karirnya dengan tepat secara optimal dengan memilih bidang karir yang sesuai dengan minat dan kemampuannya. Kualitas manusia yang potensial sangat menentukan perkembangan dan pertumbuhan aktivitas perusahaan.

Melihat pentingnya pelaksanaan program pelatihan karyawan bagi tercapainya tujuan perusahaan, maka perusahaan harus dapat menyediakan pendidikan, pelatihan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan yang selalu berkembang. Agar fungsi pelatihan dapat berjalan dengan baik sesuai tujuan yang ingin dicapai, maka perusahaan terlebih dahulu harus membuat kebijakan aturan, prosedur dan metode pelatihan karyawan.

Dengan dilaksanakan program pelatihan, karyawan diharapkan bisa menjadi lebih terampil dan dapat berkembang sesuai dengan kemampuan masing-masing agar dapat berguna bagi diri sendiri dan perusahaan. Pelaksanaan program pelatihan dilakukan agar dapat ditingkatkan kemampuan karyawan dalam berkarir sehingga mendapatkan wawasan kerja yang mendasar dan luas, agar dapat meningkatkan mutu pelayanan kepada konsumen.

Masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kebijakan yang telah dilakukan oleh Grand Mahkota di Pontianak dan bagaimana efektivitas pelaksanaan program pelatihan karyawan *housekeeping* pada Grand Mahkota Hotel di Pontianak dalam meningkatkan kinerja.

Kerangka Pemikiran

Manusia merupakan sumber daya yang paling penting dalam perusahaan untuk mencapai suatu keberhasilan, karena manusia merupakan satu-satunya makhluk yang memiliki akal, perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya. Sumber Daya Manusia ini menunjang perusahaan melalui karya, bakat, kreativitas dan dorongan. Betapapun sempurnanya aspek teknologi dan ekonomi dan aspek manusia sulit kiranya tujuan-tujuan organisasi dapat dicapai dengan baik. Nilai-nilai manusia semakin diselaraskan dengan aspek-aspek teknologi maupun ekonomi. Oleh karena itu, peranan manajemen Sumber Daya Manusia sangatlah penting dalam perusahaan.

Menurut Moh Agus Tulus yang dikutip oleh Gomes (2002:6)

“Manajemen Sumber Daya Manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan Sumber Daya Manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat.”

Menurut Simamora (2004:4): “Manajemen Sumber Daya Manusia (*Human Resources Management*) adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau masyarakat.” Sedangkan menurut Tim Penulis APTIK (2013: 185): “Manajemen Sumber Daya Manusia bisa didefinisikan sebagai proses serta upaya untuk merekrut, mengembangkan, memotivasi serta mengevaluasi keseluruhan Sumber Daya Manusia yang diperlukan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Pengertian ini mencakup, mulai dari memilih orang yang memiliki kualifikasi dan pantas menempati posisi dalam perusahaan (*The Right Man on the Right Place*) hingga mempertahankan, meningkatkan, bahkan mengembangkan kualifikasi tersebut dari waktu ke waktu.

Agar peran Manajemen Sumber Daya Manusia dapat berjalan dengan baik dalam perusahaan, maka perusahaan harus melakukan pelatihan untuk mendapatkan Sumber Daya Manusia yang berkualitas dan dapat diandalkan.

Meskipun terkadang sama-sama disebut dengan istilah *Training*, antara *Training* (pelatihan) dengan *Training* (pengembangan), namun pelatihan memiliki fungsi yang berbeda dengan pengembangan. Pelatihan dan pengembangan adalah dua dimensi upaya optimalisasi Sumber Daya Manusia yang memiliki orientasi tujuan yang berbeda.

Menurut Andrew Sikula yang dikutip oleh Mangkunegara (2009:44):

“Pelatihan (*Training*) adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisasi, pegawai non manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan yang terbatas. Sedangkan pengembangan (*Development*) merupakan suatu proses pendidikan jangka panjang yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisasi yang pegawai manajerialnya mempelajari pengetahuan konseptual dan teoritis untuk mencapai tujuan yang umum.”

Menurut Murtie (2012:31): “Pelatihan (*Training*) adalah sebuah proses yang dilalui oleh seorang individu dalam rangka untuk mengubah sikap, pengetahuan, keterampilan, dan perilakunya.”

Menurut Nawawi (2011: 208): “Pelatihan adalah program-program untuk memperbaiki kemampuan melaksanakan pekerjaan secara individual, kelompok dan/atau berdasarkan jenjang jabatan dalam organisasi/perusahaan.”

Untuk melakukan program *Training*, Manajemen Sumber Daya Manusia hendaknya melakukan analisis tentang kebutuhan, tujuan, sasaran, serta isi dan prinsip pembelajaran yang akan dilakukan terlebih dahulu. Sehingga, program *Training* yang akan dilaksanakan memiliki aturan tertentu dan tidak sia-sia.

Adapun tanggung jawab Manajemen Sumber Daya Manusia dalam rangka pemberian *Training* kepada karyawan menurut Murtie (2012:32):

1. Memastikan telah tersedianya materi pelatihan yang dibutuhkan,
2. Melakukan koordinasi dengan terencana dan solid dengan Manajer pada divisi yang bersangkutan agar pelaksanaan *Training* dapat berjalan dengan sukses,
3. Mengorganisasi, menyelenggarakan, dan mengatur serta juga menyusun agenda-agenda dan penjadwalannya untuk merealisasikan kegiatan *Training*, terutama *Off the Job Training*,
4. Melakukan koordinasi yang diperlukan dalam usaha pengembangan karyawan dan perencanaan karier,
5. Menyediakan *Skill* dan *Input-input* yang mendukung upaya pengembangan perusahaan.

Untuk mencapai sasaran, dari pendidikan pelatihan harus disesuaikan dengan analisis jabatan atau pekerjaan. Gambaran yang jelas dari sifat dan keadaan pekerjaan serta penentuan sifat dan kecakapan dari orang yang perlu untuk dapat melaksanakan pekerjaan yang baik.

Menurut Mangkunegara (2009:45-46): “faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam pelatihan dan pengembangan adalah sebagai berikut:

1. Perbedaan individu pegawai,
2. Hubungan dengan jabatan analisis,
3. Motivasi,
4. Partisipasi aktif,
5. Seleksi peserta penataran,
6. Metode pelatihan dan pengembangan.”

Menurut Samsudin (2010:113-115): “faktor penyebab perlunya pelatihan adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Angkatan Kerja
Angkatan kerja terdiri dan orang-orang yang berharap untuk memiliki pekerjaan. Kualitas angkatan kerja merupakan hal yang sangat penting.
2. Persaingan Global
Perusahaan-perusahaan harus menyadari bahwa mereka menghadapi persaingan di pasar global. Agar dapat memenangkan persaingan, perusahaan bisnis harus mampu menghasilkan produk yang lebih baik dan lebih murah.
3. Perubahan yang Cepat dan Terus-Menerus
Di dunia ini tidak ada satu hal yang tidak berubah. Perubahan terjadi dengan cepat dan berlangsung terus-menerus.
4. Masalah Alih Teknologi

Alih teknologi adalah perpindahan atau transfer dari satu teknologi ke teknologi yang lainnya.

5. Perubahan Demografi

Perubahan demografi menyebabkan pelatihan menjadi semakin penting. Kerjasama tim merupakan unsur pokok dalam pengembangan Sumber Daya Manusia maka pelatihan dibutuhkan untuk melatih karyawan yang berbeda latar belakang agar dapat bekerja bersama secara harmonis.”

Menurut Rivai (2009: 217-218): “Bagi organisasi terdapat dua puluh empat manfaat yang dapat dipetik melalui penyelenggaraan program pelatihan, antara lain:

1. Mengarahkan untuk meningkatkan profitabilitas atau sikap yang lebih positif terhadap orientasi *Profit*,
2. Memperbaiki pengetahuan kerja dan keahlian pada semua level perusahaan,
3. Memperbaiki moral Sumber Daya Manusia,
4. Membantu karyawan untuk mengetahui tujuan perusahaan,
5. Memebantu menciptakan *image* perusahaan yang lebih baik,
6. Mendukung otentisitas, keterbukaan dan kepercayaan,
7. Meningkatkan hubungan antara atasan dan bawahan,
8. Membantu pengembangan perusahaan,
9. Belajar dari peserta,
10. Membantu mempersiapkan dan melaksanakan kebijakan perusahaan,
11. Memberikan informasi tentang kebutuhan perusahaan di masa depan,
12. Perusahaan dapat membuat keputusan dan memecahkan masalah yang lebih efektif,
13. Membantu pengembangan promosi dari dalam,
14. Membantu pengembangan keterampilan kepemimpinan, motivasi, kesetian, sikap dan aspek lain yang biasanya diperlihatkan pekerja,
15. Membantu meningkatkan efisiensi, efektivitas, produktivitas dan kualitas kerja,
16. Membantu menekan biaya dalam berbagai bidang seperti produksi, Sumber Daya Manusia, administrasi,
17. Meningkatkan rasa tanggung jawab terhadap kompetensi dan pengetahuan perusahaan,
18. Meningkatkan hubungan antar buruh dengan manajemen,
19. Mengurangi biaya konsultan luar dengan menggunakan konsultan internal,
20. Mendorong mengurangi perilaku merugikan,
21. Menciptakan iklim yang baik untk pertumbuhan,
22. Membantu meningkatkan komunikasi organisasi,
23. Membantu karyawan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan,
24. Membantu menangani konflik sehingga terhindar dari stress dan tekanan kerja.

Di samping manfaat bagi organisasi, pelaksanaan program pelatihan yang baik tentu bermanfaat pula bagi para anggota organisasi. Menurut Rivai (2009: 217): “paling sedikit ada dua belas manfaat bagi para karyawan serta suatu organisasi, yaitu:

1. Membantu karyawan dalam membuat keputusan dan pemcahan masalah yang lebih efektif,
2. Melalui pelatihan dan pengembangan, variabel pengenalan, pencapaian prestasi, pertumbuhan, tanggungjawab dan kemajuan dapat diinternalisasi dan dilaksanakan,
3. Membantu mendorong dan mancapai pengembangan diri dan rasa percaya diri,
4. Membantu karyawan mengatasi stress, tekanan, frustasi, dan konflik,

5. Memberikan informasi tentang meningkatnya pengetahuan kepemimpinan, keterampilan komunikasi dan sikap,
6. Meningkatkan kepuasan kerja dan pengakuan,
7. Membantu karyawan mendekati tujuan pribadi sementara meningkatkan keterampilan interaksi,
8. Memenuhi kebutuhan personal peserta pelatih,
9. Memberikan nasihat dan jalan untuk pertumbuhan masa depan,
10. Membangun rasa pertumbuhan dalam pelatihan,
11. Membantu pengembangan keterampilan mendengar, bicara dan menulis dengan latihan,
12. Membantu menghilangkan rasa takut melaksanakan tugas baru.

Bagi hotel program pelatihan karyawan *housekeeping* adalah untuk peningkatan produktivitas, peningkatan moral, pengurangan biaya dan stabilitas serta fleksibilitas organisasi yang semakin besar untuk menyesuaikan diri dengan persyaratan eksternal yang berubah bagi karyawan. Program-program pelatihan akan membantu untuk memenuhi kebutuhan perorangan dalam usaha mencari pekerjaan yang bermanfaat bagi karier mereka seumur hidup. Jadi perusahaan yang memberikan program pelatihan karyawan akan mendapatkan karyawan yang handal dalam menghadapi permasalahan organisasi dalam kaitannya dengan pencapaian tujuan-tujuan organisasi.

Pelatihan karyawan sangat erat kaitannya dengan analisis jabatan yang merupakan sekelompok posisi dengan analisis jabatan yang sama dalam perusahaan. Jabatan juga diartikan sebagai kedudukan yang menunjukkan tugas, tanggungjawab, wewenang dan hak seseorang karyawan dalam suatu organisasi perusahaan. Yang dimaksud dengan analisis jabatan adalah prosedur memperoleh, mengumpulkan dan mencatat secara sistematis fakta-fakta yang berhubungan dengan pelatihan jabatan karyawan.

Dalam melaksanakan pelatihan karyawan *housekeeping*, setiap perusahaan perlu menerapkan metode-metode khusus, agar hasil yang dicapai dari proses pelatihan karyawan ini dapat memberikan hasil yang optimal.

Menurut Andrew Sikula yang dikutip oleh Mangkunegara (2009: 52-54): “metode pelatihan dan pengembangan karyawan terdiri dari;

1. *On The Job*
On the Job adalah peserta belajar dengan perlengkapan yang nyata dan dalam lingkungan pekerjaan yang jelas.
2. *Vestibule* atau Balai
Vestibule adalah suatu ruangan isolasi atau terpisah yang digunakan untuk tempat pelatihan bagi pegawai baru yang akan menduduki suatu bentuk tempat pelatihan bagi pegawai baru yang akan menduduki suatu *job*.
3. Metode Demonstrasi dan Contoh

Suatu demonstrasi menunjukkan dan merencanakan bagaimana suatu pekerjaan atau bagaimana sesuatu itu dikerjakan. Metode demonstrasi melibatkan penguraian dan memperagakan sesuatu melalui contoh-contoh.

4. Simulasi

Simulasi adalah suatu situasi atau peristiwa menciptakan bentuk realitas atau imitasi dari realitas. Simulasi ini merupakan pelengkap, sebagai teknik duplikat yang mendekati kondisi nyata pada pekerjaan.

5. *Apprenticeship*

Metode *Training Apprenticeship* adalah suatu cara mengembangkan keterampilan (*Skill*) perajin atau pertukangan, metode ini didasarkan pula pada *On the Job Training* dengan memberikan petunjuk-petunjuk cara mengerjakannya.

6. Metode Ruang Kelas

Metode ruang kelas merupakan metode *Training* yang dilakukan di dalam kelas, walaupun dapat pula dilakukan di area pekerjaan. Aspek-aspek tertentu dari semua pekerjaan lebih mudah dipelajari dalam ruangan kelas daripada *On the Job*.

Menurut Handoko (2012:110-115) metode pelatihan dan pengembangan karyawan terdiri dari:

1. Metode Praktis (*On The Job Training*)

- a. Rotasi jabatan memberikan kepada karyawan pengetahuan tentang bagian-bagian organisasi yang berbeda dan praktek berbagai macam keterampilan manajerial,
- b. Latihan instruksi pekerjaan petunjuk-petunjuk pengerjaan diberikan secara langsung pada pekerjaan dan digunakan terutama untuk melatih para karyawan tentang cara pelaksanaan pekerjaan mereka sekarang,
- c. Magang (*Apprenticeships*) merupakan proses belajar dari seorang atau beberapa orang yang lebih berpengalaman. Pendekatan ini dapat dikombinasikan dengan latihan "*Off the Job*",
- d. *Coaching* atasan memberikan bimbingan dan pengarahan kepada karyawan dalam pelaksanaan kerja rutin mereka,
- e. Penugasan sementara penempatan karyawan pada posisi manajerial atau sebagai anggota panitia tertentu untuk jangka waktu yang ditetapkan.

2. Metode-metode Simulasi

a. Metode Studi Kasus

Deskripsi tertulis suatu situasi pengambilan keputusan nyata disediakan. Aspek-aspek organisasi terpilih diuraikan pada lembar kasus,

b. *Role Playing*

Teknik ini merupakan suatu peralatan yang memungkinkan para karyawan (peserta pelatihan) untuk memainkan berbagai peran berbeda,

c. *Business Games*

Business (Management) game adalah suatu simulasi pengambilan keputusan skala kecil yang dibuat dengan situasi kehidupan bisnis nyata,

d. *Vestibule Training*

Agar program latihan tidak mengganggu operasi-operasi normal, organisasi menggunakan *Vestibule Training*. Bentuk latihan ini dilaksanakan bukan oleh atasan (penyelia), tetapi oleh pelatih-pelatih khusus,

e. Latihan Laboratorium (*Laboratory Training*)

Teknik ini adalah suatu bentuk latihan kelompok yang terutama digunakan untuk mengembangkan keterampilan-keterampilan antar pribadi,

f. Program-program Pengembangan Eksekutif

Program-program ini biasanya diselenggarakan di universitas atau lembaga-lembaga pendidikan lainnya. Organisasi bisa mengirimkan para karyawannya untuk mengikuti paket-paket khusus yang ditawarkan, atau bekerjasama dengan suatu lembaga pendidikan untuk menyelenggarakan secara khusus.

Adapun tujuan dari pelatihan menurut Simamora yang dikutip oleh Sulistiyani dan Rosidah (2003: 176):

1. Memperbaiki Kinerja

Karyawan-karyawan yang bekerja secara tidak memuaskan karena kekurangan keterampilan merupakan calon utama pelatihan.

2. Memutakhirkan keahlian para karyawan sejalan dengan kemajuan teknologi

Melalui pelatihan, pelatih (*trainer*) memastikan bahwa karyawan dapat mengaplikasikan teknologi baru secara efektif.

3. Mengurangi waktu belajar bagi karyawan baru agar kompeten dalam pekerjaan

Seorang karyawan baru acapkali tidak menguasai keahlian dan kemampuan yang dibutuhkan untuk menjadi "*job competent*," yaitu mampu mencapai *output* dan standar mutu yang diharapkan.

4. Membantu memecahkan persoalan operasional

Para manajer harus mencapai tujuan mereka dengan kelangkaan dan kelimpahan sumber daya: kelangkaan sumber daya financial dan sumber daya teknologis manusia (*human technological resources*), dan kelimpahan masalah keuangan, manusia, dan teknologis.

5. Mempersiapkan karyawan untuk promosi

Salah satu cara menarik, menahan, dan memotivasi karyawan adalah melalui program pengembangan karir yang sistematis.

6. Memenuhi kebutuhan-kebutuhan pertumbuhan pribadi

Pelatihan dan pengembangan dapat memainkan peran ganda dengan menyediakan aktivitas-aktivitas yang menghasilkan efektivitas organisasional yang lebih besar dan meningkatkan pertumbuhan pribadi bagi semua karyawan.

Pada dasarnya tujuan pelatihan adalah meningkatkan kemampuan, keterampilan, sikap serta motivasi karyawan sehingga lebih efektif dan efisiensi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Sedangkan tujuan dari pelatihan menurut Murtie (2012: 42): adalah meningkatkan kualitas kerja, meningkatkan penghayatan jiwa dan ideologi, meningkatkan sikap moral, etika, dan semangat kerja, merangsang karyawan agar berprestasi, meningkatkan keselamatan kerja dan kesehatan kerja, dan mengikuti perkembangan *skill*, pemikiran, dan paradigm terkini, baik dalam pekerjaan maupun dalam Manajemen Sumber Daya Manusia.

Meningkatkan kualitas kerja, kualitas adalah sesuatu yang akan terus tumbuh dan berkembang bersama perubahan. Kualitas terbaik hanya mampu dihasilkan dari peningkatan kualitas, dan mutu kerja. Termasuk, kecerdasan individu untuk tumbuh dan berkembang bersama wawasan, pengetahuan, teknologi, cara kerja, dan

kepribadian yang kreatif dalam produktivitas kerja. Meningkatkan penghayatan jiwa dan ideologi, meningkatkan pemahaman dalam mendalami penghayatan jiwa yang berkaitan dengan ide atau gagasan tentang pelatihan, agar ide atau gagasan perusahaan menjadi lebih baik sesuai dengan visi dan misi perusahaan.

Meningkatkan sikap, moral, etika, dan semangat kerja. Dalam pengembangan, moral, dan etika karyawan akan lebih baik karena keahlian dan keterampilannya sesuai dengan pekerjaannya sehingga karyawan semangat untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan penuh dengan tanggung jawab. Dalam merangsang karyawan agar berprestasi dalam pelatihan, balas jasa (gaji, upah, dan insentif) karyawan diperlukan agar merangsang karyawan untuk berprestasi dan meningkatkan semangat kerja semakin besar dan tercapainya tujuan pelatihan dengan efisien dan efektif dan dapat berguna bagi perusahaan.

Keselamatan dan kesehatan kerja adalah tujuan dari semua pihak yang terkait dengan aktivitas kerja, agar karyawan bisa bekerja dengan baik maka keselamatan kerja dan kesehatan karyawan perlu ditingkatkan, agar karyawan mendapat jaminan keselamatan dan kesehatan kerja baik secara fisik, sosial, dan psikologis. Sehingga mereka dapat meningkatkan kualitas kerja mereka dengan baik dan maksimal.

Kemampuan karyawan merupakan salah satu faktor utama dalam usaha pencapaian tujuan organisasi. Bagi karyawan baru, atau yang menghadapi pekerjaan baru, diperlukan tambahan *Skill*, pemikiran, dan paradigma terkini untuk dapat melaksanakan tugas dengan baik. Oleh karena itu, perlu mengikuti perkembangan *Skill*, pemikiran, dan paradigma terkini agar mengetahui perkembangan yang telah dimiliki. *Skill*, pemikiran, dan paradigma terkini saja belum cukup untuk mencapai suksesnya tujuan. Sikap (*attitude*) karyawan terhadap pelaksanaan tugas pelatihan merupakan faktor kunci dalam mencapai tujuan keberhasilan.

Dengan demikian, tujuan dari pelatihan pada dasarnya dilaksanakan untuk menghasilkan perubahan tingkah laku dari orang-orang yang mengikuti pelatihan. Perubahan tingkah laku yang dimaksud di sini adalah dapat berupa bertambahnya pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan perubahan sikap dan perilaku. Keberhasilan dari pelatihan harus diukur dalam hubungannya dengan serangkaian tujuan. Setelah program pelatihan selesai dilaksanakan, maka perlu dilakukan evaluasi untuk mengetahui efektivitas dari pelatihan yang sudah dilaksanakan. Pentingnya evaluasi ini, karena menyelenggarakan suatu program pelatihan diperlukan biaya yang cukup besar. Agar pengeluaran biaya tersebut tidak sia-sia maka setiap program pelatihan harus dievaluasi terlebih dahulu agar program pelatihan bisa berguna dan bermanfaat bagi perusahaan maupun bagi peserta pelatihan. Agar apa yang telah dilakukan dapat berjalan dengan baik secara efisien dan efektif.

Metode Penelitian

1. Bentuk Penelitian

Di dalam penulisan ini, penulis menggunakan metode deskriptif. Menurut Sedarmayanti dan Hidayat (2002: 33): “Metode deskriptif yaitu suatu metode dalam pencarian fakta status kelompok manusia, suatu obyek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang dengan interpretasi yang tepat. Dalam penelitian ini landasan teori diperlukan tetapi bukan digunakan sebagai landasan untuk menentukan kriteria pengukuran terhadap gejala yang diamati dan akan diukur.”

Tujuan penulis menggunakan metode deskriptif adalah untuk meneliti keadaan sebenarnya yang ada pada perusahaan, yaitu untuk mengetahui apakah pelatihan yang dilaksanakan sudah berjalan dengan baik secara efisien dan efektif. Agar dapat berguna bagi perusahaan maupun bagi karyawan yang mengikuti pelatihan khususnya karyawan *housekeeping* Grand Mahkota Hotel Pontianak.

2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam teknik pengumpulan, data yang digunakan adalah teknik pengumpulan data wawancara, kuesioner, dan studi dokumenter. Wawancara adalah pengumpulan data dengan cara pendekatan untuk mendapatkan informasi tentang pekerjaan yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada karyawan *housekeeping* Grand Mahkota Hotel di Pontianak, Kuesioner adalah cara mengumpulkan data dengan cara membuat daftar pertanyaan yang relevan dengan penelitian dan ditunjukkan kepada karyawan *housekeeping* Grand Mahkota Hotel di Pontianak, dan Studi Dokumenter adalah teknik mengumpulkan data dengan cara menelaah laporan kegiatan perusahaan dan dokumen-dokumen lainnya yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Arikunto (2010:173): “Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi.” Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah karyawan *housekeeping* yang bekerja pada Grand Mahkota Hotel Pontianak sebanyak 69 orang.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2013: 81): “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.” Dalam penelitian ini penulis menggunakan sensus. Menurut Sugiyono (2013: 85): “Sensus adalah dimana semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel.” Dengan demikian, yang menjadi sampel dalam

penelitian ini adalah seluruh karyawan *housekeeping* Grand Mahkota Hotel di Pontianak yang berjumlah 69 orang.

4. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif dan kuantitatif untuk menjawab perumusan masalah tentang efektivitas program pelatihan pada karyawan *housekeeping* Grand Mahkota Hotel di Pontianak, yaitu dengan melihat hasil jawaban dari responden melalui kuesioner yang telah disebar, dan menjumlahkan hasil dari masing-masing jawaban serta ditentukan persentase, kemudian dianalisis untuk menarik kesimpulan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan skala likert.

B. Pembahasan

Berdasarkan tabel rekapitan tanggapan responden mengenai Meningkatnya Kualitas Kerja, Meningkatnya Penghayatan Jiwa dan Ideologi, Meningkatkan Sikap, Moral, Etika dan Semangat Kerja, Merangsang Karyawan Agar Berprestasi, Meningkatkan Keselamatan dan Kesehatan Kerja dan, Mengikuti Perkembangan *Skill*, Pemikiran dan Paradigma. Total rata-rata tanggapan responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

TABEL 1
GRAND MAHKOTA HOTEL DI PONTIANAK
REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN

No	Pertanyaan	Rata-Rata
A. Meningkatkan Kualitas Kerja		
1.	Dengan adanya pelatihan pengetahuan karyawan meningkat	3,54
2.	Pelatihan membuat karyawan menjadi lebih terampil.	3,58
3.	Pelatihan membantu dalam peningkatan dan pengembangan pribadi.	3,25
4.	Pelatihan membuat karyawan memahami pekerjaan pelatihan.	3,61
5.	Pelatihan membuat karyawan bisa menghasilkan kinerja yang lebih baik.	3,49
6.	Dengan adanya pelatihan wawasan karyawan bertambah.	3,49
Total Rata-Rata		3,49
B. Meningkatkan Penghayatan Jiwa dan Ideologi		
7.	Pelatihan membuat karyawan lebih memahami visi dan misi perusahaan.	3,49
8.	Dengan adanya pelatihan karyawan dapat mengembangkan diri dan potensi.	2,72
9.	Pelatihan membuat karyawan dapat memberikan penilaian atas hasil kerja saya.	2,68
10.	Pelatihan membuat karyawan lebih memahami prosedur perusahaan.	2,61
11.	Pelatihan membuat karyawan dapat mengemukakan ide-ide.	2,74
Total Rata-Rata		2,84
C. Meningkatkan Sikap, Moral, Etika dan Semangat Kerja		
12.	Pelatihan membuat karyawan berkomunikasi dengan karyawan lebih baik dan harmonis.	3,45
13.	Dengan adanya pelatihan moral kerja karyawan lebih baik.	3,45
14.	Pelatihan meningkatkan pemahaman peserta terhadap etika kerja.	3,28
15.	Dengan adanya pelatihan hubungan kerja menjadi lebih baik.	3,52
16.	Dengan adanya pelatihan karyawan menjadi paham apa yang harus saya lakukan.	3,52

		Total Rata-Rata	3,44
D. Merangsang Karyawan Agar Berprestasi			
17.	Pelatihan mendorong karyawan meningkatkan prestasi kerja.		3,42
18.	Pelatihan mengkomunikasikan dengan jelas sasaran-sasaran dan parameter kerja kepada para pekerja.		3,61
19.	Pelatihan sumber daya manusia dengan sebaik-baiknya untuk melakukan pekerjaan dengan cara terbaik.		3,51
20.	Adanya umpan balik yang tepat untuk memperbaiki prestasi kerja		3,25
		Total Rata-Rata	3,45
E. Meningkatkan Keselamatan dan Kesehatan Kerja			
21.	Pelatihan membantu karyawan untuk memahami prosedur keselamatan kerja.		3,30
22.	Pelatihan membantu karyawan untuk memahami prosedur kesehatan kerja.		3,38
23.	Pelatihan membantu karyawan untuk memahami prosedur keamanan lingkungan kerja		3,32
24.	Pelatihan membantu karyawan untuk memahami cara menghindari kecelakaan kerja.		3,35
		Total Rata-Rata	3,34
F. Mengikuti Perkembangan Skill, Pemikiran dan Paradigma			
25.	Dengan adanya pelatihan pemikiran karyawan menjadi lebih luas.		3,35
26.	Dengan adanya pelatihan karyawan dapat menciptakan <i>skill</i> yang dibutuhkan.		3,51
27.	Dengan adanya pelatihan cara pandang karyawan menjadi lebih baik.		3,35
28.	Dengan adanya pelatihan karyawan dapat berpikir terhadap nilai organisasi lebih baik lagi.		3,62
29.	Dengan adanya pelatihan karyawan dapat bertingkah laku dengan baik.		3,49
		Total Rata-rata	3,46

C. Penutup

Setelah dilakukan analisis dan pembahasan pada Bab III, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan pelatihan karyawan *housekeeping* pada Grand Mahkota Hotel di Pontianak adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas kerja yang mencakup dengan adanya pelatihan pengetahuan karyawan meningkat, pelatihan membuat karyawan menjadi lebih terampil, dan pelatihan membuat karyawan memahami pekerjaan pelatihan.
2. Merangsang karyawan agar berprestasi yang mencakup pelatihan mengkomunikasikan dengan jelas sasaran-sasaran dan parameter kerja kepada para pekerja, dan pelatihan sumber daya manusia dengan sebaik-baiknya untuk melakukan pekerjaan dengan cara terbaik.
3. Mengikuti perkembangan *skill*, pemikiran, dan paradigma yang mencakup dengan adanya pelatihan karyawan dapat menciptakan *skill* yang dibutuhkan, dengan adanya pelatihan cara pandang karyawan menjadi lebih baik, dan dengan adanya pelatihan karyawan dapat berpikir terhadap nilai organisasi lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010.
- Gomes, Faustino Cardoso. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi, 2002.
- Handoko, T. Hani. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2012.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, cetakan kesepuluh. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009.
- Murtie, Afin. *Menciptakan Sumber Daya Manusia yang Handal dengan Training, Coaching dan Motivation*. Jakarta: LaskarAksara, 2012.
- Nawawi, Hadari. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2011.
- Rivai, Veithzal. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2011.
- Tim Penulis APTIK. *Manajemen Dalam Konteks Indonesia*. Yogyakarta: Kanisius, 2013.
- Samsudin, Sadili. *Manajemen Sumber Daya Manusia, cetakan ketiga*. Bandung: CV Pustaka Setia. 2010.
- Sedarmayati, dan Syarifudin Hidayat. *Metodologi Penelitian*. Bandung: CV Mandar Maju, 2002.
- Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Dharma. *Pedoman Penulisan Skripsi*. Edisi revisi kedelapan. Pontianak: STIE Widya Dharma, 2012.
- Simamora, Bilson. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2004.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta, 2013.
- Sulistiyani, Ambar Teguh dan Rosidah. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2003.