

**PENERAPAN PROGRAM PELATIHAN TENAGA KERJA DI HOTEL**

**UNISI YOGYAKARTA**

**Laporan Magang**



**Disusun Oleh:**

**Ma'rufatun Mirdani**

**17211066**

**Program Studi Manajemen Program Diploma III**

**Fakultas Bisnis dan Ekonomika**

**Universitas Islam Indonesia**

**2020**

**PENERAPAN PROGRAM PELATIHAN TENAGA KERJA DI HOTEL  
UNISI YOGYAKARTA**

**Laporan Magang**

**Laporan magang ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat  
menyelesaikan jenjang Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Islam Indonesia**

**Ma'rufatun Mirdani**

**17211066**

**Program Studi Manajemen Program Diploma III**

**Fakultas Bisnis dan Ekonomika**

**Universitas Islam Indonesia**

**2020**

HALAMAN PENGESAHAN  
LAPORAN MAGANG

PENERAPAN PROGRAM PELATIHAN TENAGA KERJA DI HOTEL  
UNISI YOGYAKARTA



Disusun Oleh :

Nama : Ma'rufatun Mirdani

No. Mahasiswa : 17211066

Prodi : Manajemen

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal: 22 MEI 2020

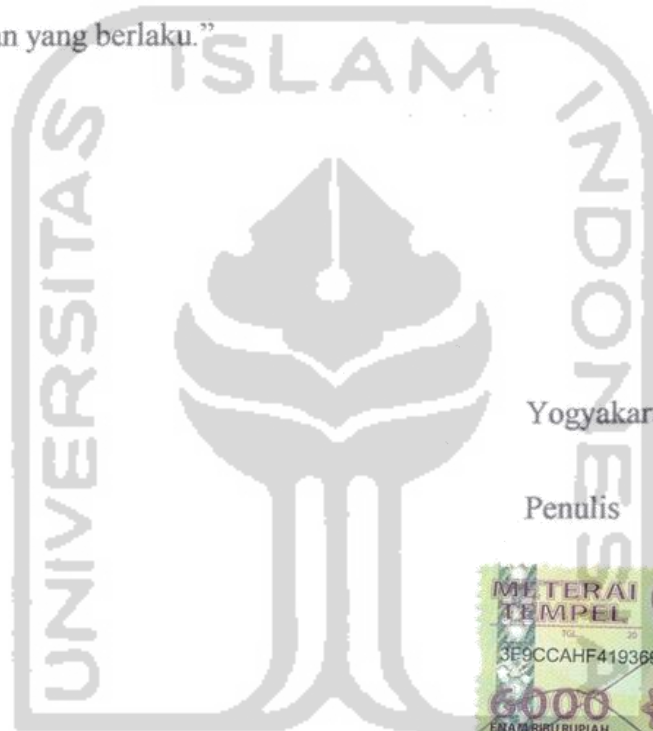
Dosen Pembimbing



(Sukardi, SE., M.Si)

## PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

“Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa laporan magang ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.”



Yogyakarta,

Penulis



Ma'rufatun Mirdani

## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb*

*Alhamdulillahirabbil'alamin.* Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, inayah serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini berdasarkan pelaksanaan magang yang dilakukan di Hotel Unisi Yogyakarta, dengan periode waktu mulai dari tanggal 2 Maret sampai 2 April 2020. Dari magang tersebut ditulislah Laporan Tugas Akhir dengan judul “Penerapan Program Pelatihan Tenaga Kerja di Hotel Unisi Yogyakarta”. Tugas akhir ini disusun demi memenuhi syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada program studi Manajemen Perusahaan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia. Dengan tugas akhir ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

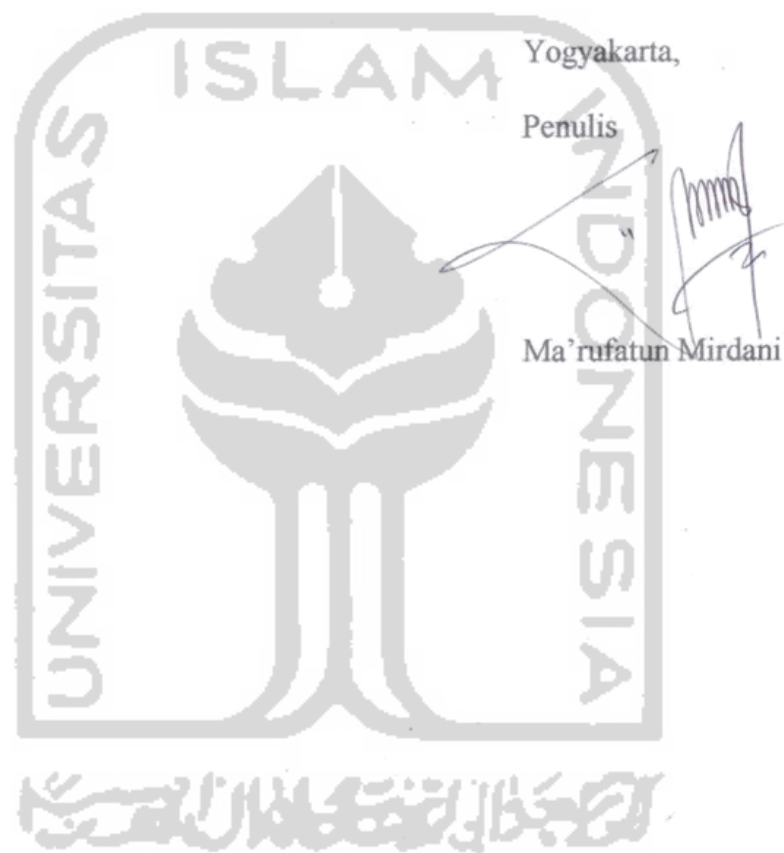
Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini saya mendapatkan bantuan secara langsung maupun melalui doa dan dukungan. Oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT karena telah meridhoi dan memberikan kelancaran selama proses perkuliahan hingga saat pembuatan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Fathul Wahid, ST., M.Sc., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.

3. Ibu Dra. Sri Mulyani, M.Si., CFP., QWP, selaku Ketua Prodi Manajemen Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
4. Dosen-dosen Prodi Manajemen Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia yang telah memberi ilmu.
5. Ibu Maisaroh S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dengan baik.
6. Bapak Sukardi, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah sabar dalam membimbing dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Teruntuk Bapak Amir Sugito dan Ibu Eni Widarsih selaku orang tua saya yang telah memberikan doa serta dukungan yang tiada hentinya, sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Terima kasih untuk Bapak Kukuh Wibawanto selaku General Manager Hotel Unisi Yogyakarta, serta seluruh karyawan yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan baru selama kegiatan magang hingga menyusun Tugas Akhir.
9. Terima kasih untuk para sahabat saya Nida, Riza, Erma, Salsa, atas doa dan dukungan dalam penulisan Tugas Akhir ini.
10. Terima kasih untuk teman-teman seperjuangan Manajemen angkatan 2017 Universitas Islam Indonesia, serta seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini yang tidak bisa saya sebut satu per satu.

Akhir kata saya mohon maaf atas kesalahan dan kekurangan dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini. Semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat berguna bagi seluruh pihak yang bersangkutan, ataupun sebagai acuan kedepannya.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.



## Daftar Isi

HALAMAN PENGESAHAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR .....	iii
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar .....	x
Daftar Lampiran.....	xi
BAB 1 .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Dasar Pemikiran Magang .....	1
1.2 Tujuan Magang .....	4
1.3 Target Magang .....	4
1.4 Bidang Magang .....	5
1.5 Lokasi Magang .....	5
1.6 Jadwal Magang .....	6
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Magang .....	7
BAB II.....	9
LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Konsep Dasar Manajemen Sumber Daya Manusia.....	9
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	9
2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	9
2.1.3 Tujuan dan Aktivitas Manajemen Sumber Daya Manusia .....	12
2.2 Pelatihan .....	14
2.2.1 Pengertian Pelatihan .....	14
2.2.2 Tujuan Pelatihan .....	15
2.2.3 Manfaat Pelatihan .....	16
2.2.4 Jenis-jenis Pelatihan.....	20
2.2.5 Langkah-langkah Pelatihan .....	20
BAB III.....	28
ANALISIS DESKRIPTIF .....	28



3.1	Data Umum.....	28
3.1.1	Sejarah Perusahaan .....	28
3.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	30
3.1.3	Filosofi Usaha.....	30
3.1.4	Tujuan Usaha.....	31
3.1.5	Struktur Organisasi .....	31
3.1.6	Fasilitas Hotel.....	36
3.2	Data Khusus .....	39
3.2.1.	Tahapan Program Pelatihan Tenaga Kerja Pada Hotel Unisi Yogyakarta 39	
3.2.2	Metode pelatihan tenaga kerja di Hotel Unisi Yogyakarta .....	48
3.2.3	Kendala Pelatihan Tenaga Kerja di Hotel Unisi Yogyakarta.....	52
BAB IV .....		54
KESIMPULAN DAN SARAN .....		54
4.1	Kesimpulan.....	54
4.2	Saran.....	55
Daftar Pustaka .....		57
Lampiran .....		59



## Daftar Tabel

Tabel 1.1 Rincian dan Jadwal Pelaksanaan Magang .....	6
Tabel 3.1 Pengukuran Kinerja ( <i>Scoring</i> ) .....	2



## Daftar Gambar

Gambar 1.1 Peta Lokasi Magang.....	5
Gambar 3.1 Struktur Organisasi .....	29
Gambar 3.2 Kuisisioner atau Angket Penilaian Kinerja Karyawan.....	39



## Daftar Lampiran

Lampiran 1: Kuisisioner Survey Kebutuhan Pelatihan

Lampiran 2: Dokumentasi





# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Dasar Pemikiran Magang

Perkembangan bisnis dibidang pariwisata di era sekarang semakin lama semakin meningkat. Menurut Liputan6 dalam situsnya <https://www.liputan6.com/lifestyle/read/4059602/pariwisata-bukan-lagi-pembantu-utama-ekonomi-indonesia> menyatakan bahwa sektor pariwisata menjadi salah satu penyumbang devisa negara. Hal ini disampaikan langsung oleh mantan Menteri Pariwisata Arief Yahya, ia menyampaikan bahwa penyumbang nomor satu devisa negara adalah batu bara dan nomor dua ada disektor pariwisata, kemudian disusul dengan komoditas kelapa sawit. Dan angkanya dapat menembus 20 dolar AS, yang diperkirakan pada tahun 2019. Pertumbuhan pariwisata di Indonesia mencapai sekitar 14%, yang menempatkan Indonesia peringkat 9 pertumbuhan pariwisata tercepat di dunia berdasarkan *World Travel and Tourism Council* periode September 2018.

Yogyakarta merupakan salah satu tempat wisata yang banyak dikunjungi oleh wisatawan lokal maupun mancanegara. Sektor pariwisata Yogyakarta menjadi sumber utama pendapatan asli daerah. Pesatnya pembangunan sektor pariwisata juga berdampak kepada peningkatan jumlah wisatawan yang datang sehingga pendapatan daerah juga meningkat, dengan begitu kesempatan kerja

bagi masyarakat terbuka luas. Terdapat berbagai macam tempat wisata ada di Yogyakarta mulai dari beberapa pantai yang ada, wisata sejarah, dan lain sebagainya.

Dengan banyaknya tempat tujuan wisatawan membangun bisnis dibidang akomodasi sangat menguntungkan. Bisnis akomodasi adalah jasa pelayanan penginapan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa lainnya. Bisnis penginapan tidak hanya berupa hotel, ada banyak lagi jasa pelayanan penginapan, seperti *Motel, Guest House, Youth Hostel, Apartemen, Sanotarium, Pension, Mess, Home Stay* dan lain sebagainya. Dengan banyaknya hotel yang bermunculan di Yogyakarta membuat wisatawan dapat memilih penginapan atau hotel sesuai dengan keinginan mereka. Salah satu yang menjadi pertimbangan dipilihnya penginapan adalah pelayanan yang diberikan oleh penginapan tersebut. Pelayanan yang memuaskan diperoleh melalui tenaga kerja yang terampil dan kompeten dibidangnya, sehingga tenaga kerja tersebut dapat memberikan hasil kerja yang maksimal. Tenaga kerja yang terampil dan kompeten didapat dari penempatan kerja yang sesuai dengan kemampuan yang dimiliki, namun untuk meningkatkan kemampuan yang ada maka dibutuhkan pelatihan. Pelatihan tenaga kerja dibutuhkan untuk membuat meningkatkan produktifitas, mengurangi *labour turn over* dan peningkatan kepuasan kerja. Dan bagi karyawan lama perlu diadakannya pelatihan karena kemungkinan di perusahaan tersebut *job content* telah berkembang dari waktu ke waktu.

Pelatihan tenaga kerja merupakan aktivitas mengajarkan pengetahuan, skill, sikap, serta perilaku yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hasil kinerja agar nantinya dapat mewujudkan sasaran yang ingin dicapai oleh suatu organisasi. Setiap organisasi atau perusahaan menggunakan jenis pelatihan yang berbeda-beda yang tentunya sesuai dengan kebutuhan. Namun ada beberapa jenis pelatihan yang biasanya digunakan oleh perusahaan yaitu, *on the job training*, *apprenticeship*, *off the job training*, *vestibule training*, dan *job simulation*. Dengan adanya pelatihan tersebut, tenaga kerja diharapkan akan lebih mengerti pekerjaannya sehingga dapat memberikan kinerja yang maksimal. Pelatihan ini juga bertujuan untuk meningkatkan kemampuan para karyawan karena meningkatnya tuntutan pekerjaan sesuai dengan berkembangnya jaman.

Untuk menarik perhatian para tamu agar tertarik menginap di hotel tersebut, beberapa hotel mengusung konsep yang tak biasa dan terbilang unik. Dan beberapa hotel yang lain meningkatkan kualitas pelayanan maupun fasilitas yang diberikan kepada tamu. Dengan merasa puasnya tamu terhadap konsep maupun kualitas layanan yang diberikan, maka memungkinkan tamu untuk datang lagi. Hotel yang mengusung konsep yang jarang diterapkan oleh hotel lain adalah Hotel Unisi Yogyakarta yang menerapkan konsep syariah dan merupakan hotel pertama yang menerapkan konsep syariah di Yogyakarta. Tidak hanya konsep yang diterapkan secara syariah, namun makanan yang disajikan di hotel ini sudah terjamin kehalalannya. Hotel Unisi Yogyakarta berada di tempat yang strategis di pusat kota Yogyakarta, tepatnya berada di



depan pintu sebelah selatan Stasiun Tugu Yogyakarta. Hotel ini berdekatan dengan Malioboro, landmark Tugu Jogja serta pasar tradisional Beringharjo dan Kraton Kasultanan Ngayogyakarta Hadiningrat, tempat-tempat tersebut dapat ditempuh hanya dengan berjalan kaki selama 3 menit.

Berdasarkan pemikiran diatas, penulis ingin melakukan kegiatan magang untuk mengetahui tentang bagaimana pelatihan tenaga kerja yang di lakukan oleh Hotel Unisi. Keberlanjutan dari kegiatan magang ini yaitu penulis akan menyusun laporan magang guna membuat laporan tugas akhir yang berjudul **“Penerapan Program Pelatihan Tenaga Kerja di Hotel Unisi Yogyakarta”**.

## **1.2 Tujuan Magang**

Berikut merupakan tujuan dilaksanakannya kegiatan magang:

- a. Untuk mengidentifikasi tahapan program pelatihan tenaga kerja di Hotel Unisi Yogyakarta
- b. Untuk mengidentifikasi metode pelatihan tenaga kerja di Hotel Unisi Yogyakarta
- c. Untuk mengidentifikasi kendala pelaksanaan program pelatihan tenaga kerja di Hotel Unisi Yogyakarta

## **1.3 Target Magang**

Berdasarkan tujuan magang di atas, maka berikut ini adalah beberapa target capaian dalam kegiatan magang, sebagai berikut:

- a. Mampu menjelaskan tahapan program pelatihan tenaga kerja yang diterapkan di Hotel Unisi Yogyakarta
- b. Mampu menjelaskan metode pelatihan tenaga kerja di Hotel Unisi Yogyakarta
- c. Mampu menjelaskan kendala pelaksanaan penerapan program pelatihan tenaga kerja di Hotel Unisi Yogyakarta

#### **1.4 Bidang Magang**

Bidang magang yang dilaksanakan pada bidang Sumber Daya Manusia, dengan berfokus kepada pelatihan tenaga kerja yang ada di dalam perusahaan. Hal ini dilakukan pada bagian *Human Resourch*.

#### **1.5 Lokasi Magang**

Kegiatan magang dilaksanakan pada Hotel Unisi. Berikut ini adalah alamat dan peta Lokasi Magang pada Gambar 1.1

Alamat : Jalan Pasar Kembang No. 42, Gedongtengen, Yogyakarta  
Phone : +62274 2949 999  
Fax : +62274 1949 888  
Kode Pos : 55271  
Email : [se@hotelunisi.com](mailto:se@hotelunisi.com), [fo@hotelunisi.com](mailto:fo@hotelunisi.com)



Sumber : Google Maps, 2020

Gambar 1.1 Peta Lokasi Magang

### 1.6 Jadwal Magang

Magang di mulai pada tanggal 2 Maret 2020 dan berakhir pada 2 April 2020, dijadwalkan 6 hari dalam satu minggu, dan dilaksanakan selama 4 minggu. Dalam pelaksanaannya, penulis mengikuti prosedur di Hotel Unisi mulai jam kerja dan hari masuk kerja. Rincian dan jadwal pelaksanaan magang seperti tabel 1.1 sebagai berikut :

Tabel 1.1 Rincian dan Jadwal Pelaksanaan Magang

No	Kegiatan	Februari				Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pencarian Tempat Magang																
2.	Penulisan <i>Term of Reference</i> (TOR)																

3.	Pelaksanaan Kegiatan Magang																		
4.	Pengumpulan teori-teori penulisan Laporan Magang																		
5.	Pengumpulan Data																		
6.	Menyusun Laporan Magang																		

### 1.7 Sistematika Penulisan Laporan Magang

Secara garis besar laporan magang ini dijabarkan dalam 4 bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

#### BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang ringkasan keseluruhan laporan magang dan gambaran secara umum tentang judul kegiatan magang, dasar pemikiran magang, tujuan magang, target magang, bidang magang, lokasi magang, jadwal magang, dan sistematika penulisan penulisan laporan magang.

#### BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori yang melandasi data-data yang berhubungan dengan masalah atau topik magang yang diangkat. Landasan teori

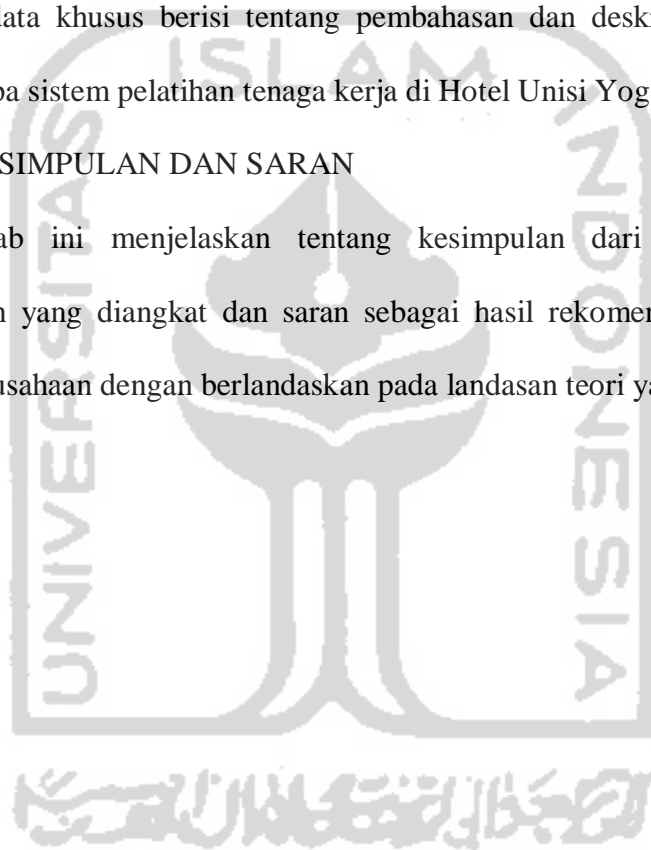
ini juga sebagai pijakan yang kokoh untuk memecahkan permasalahan yang dibahas dikegiatan magang.

### BAB III: ANALISIS DESKRIPTIF

Bab ini terdiri atas data umum dan data khusus. Data umum menjelaskan gambaran secara umum tentang tempat magang di Hotel Unisi Yogyakarta. Sedangkan data khusus berisi tentang pembahasan dan deskripsi data hasil temuan berupa sistem pelatihan tenaga kerja di Hotel Unisi Yogyakarta.

### BAB IV: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil analisis permasalahan yang diangkat dan saran sebagai hasil rekomendasi kebijakan terhadap perusahaan dengan berlandaskan pada landasan teori yang sudah ada.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Konsep Dasar Manajemen Sumber Daya Manusia**

##### **2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Afandi (2018:1) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah sistem yang diberlakukan untuk mengatur orang-orang agar mencapai tujuan organisasi atau perusahaan, dalam upaya mencapai tujuannya dilakukan beberapa tindakan seperti perencanaan, pengorganisasian, pergerakan, dan pengendalian.

Sedangkan menurut Hasibuan (2014) Menjelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Berdasarkan pengertian menurut para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu serta seni yang mempelajari dan mengatur setiap hubungan manusia sebagai tenaga kerja dalam suatu perusahaan. Tujuan tersebut dapat dicapai dengan melakukan beberapa tindakan seperti perencanaan, pengorganisasian, pergerakan, dan pengendalian.

##### **2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Adanya manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu hal yang penting didalam suatu perusahaan. Manajemen sumber daya manusia memiliki fungsi tersendiri bagi perusahaan. Berikut ini adalah fungsi manajemen sumber daya manusia secara umum Hasibuan (2014):

1) Perencanaan

Untuk membantu terwujudnya tujuan perusahaan hal yang harus dilakukan adalah melakukan perencanaan tenaga kerja secara efektif dan efisien.

2) Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrase, dan koordinasi dalam bagan organisasi.

3) Pengarahan

Kegiatan ini untuk mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerjasama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

4) Pengendalian

Pengendalian adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan agar mentaati peraturan yang ditetapkan oleh perusahaan dan bekerja sesuai dengan perencanaan.

5) Pengadaan

Pengadaan adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

6) Pengembangan

Pengembangan adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.

7) Kompensasi

Kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung dan tidak langsung, uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan.

8) Pengintegrasian

Pengintegrasian adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.

9) Pemeliharaan

Pemeliharaan adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun.



#### 10) Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan fungsi MSDM yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan yang maksimal. Kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan norma-norma sosial.

#### 11) Pemberhentian

Pemberhentian adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun, dan sebab-sebab lainnya.

### **2.1.3 Tujuan dan Aktivitas Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut William Werther dan Keith Davis (1996:24) MSDM memiliki tujuan untuk meningkatkan efektivitas organisasi dalam rangka mencapai tujuan dengan cara meningkatkan dukungan sumber daya manusia dalam organisasi tersebut

Berikut merupakan kegiatan atau aktivitas MSDM secara umum dalam membentuk satuan kerja yang efektif dalam suatu organisasi:

#### 1) Persiapan dan Penarikan

Dalam persiapan dan penarikan analisis pekerjaan dan jabatan dibutuhkan untuk mengetahui tugas dan pekerjaan dan jabatan yang ada dalam organisasi serta persyaratan yang harus dipenuhi

oleh pegawai. Persyaratan yang dimaksud yaitu tentang kualifikasi pegawai yang mencakup deskripsi pekerjaan dan spesifikasi pekerjaan. Dan yang selanjutnya menentukan perencanaan sumber daya manusia. Perencanaan dibuat untuk memprediksi kebutuhan jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan.

2) Seleksi

Seleksi dilakukan setelah organisasi memperoleh para pelamar yang berkualitas yang akan disaring kembali melalui proses ini. Spesifikasi tenaga kerja yang dibutuhkan oleh setiap organisasi berbeda-beda, sehingga masing-masing organisasi memiliki cara yang berbeda-beda dalam melakukan proses seleksi. Proses standar yang banyak dilakukan oleh sebuah organisasi biasanya meliputi tes seleksi, wawancara, referensi, dan evaluasi kesehatan.

3) Pengembangan

Karyawan bisa mendapat ketrampilan baru dengan mengikuti proses ini. Sesuai dengan perkembangan lingkungan kerja serta tuntutan spesifikasi pekerjaan yang semakin meningkat, maka karyawan membutuhkan pengembangan. Penilaian prestasi dilakukan untuk mengetahui kinerja karyawan apakah sudah sesuai dengan harapan. Hal yang selanjutnya dilakukan adalah bimbingan konseling, disiplin, serta berlanjut kepada pengembangan organisasi.

#### 4) Pemeliharaan

Pemeliharaan dilakukan dengan melihat prestasi pegawai, jika pegawai menunjukkan kinerja yang baik maka mereka harus mendapatkan kompensasi yang layak dan adil. Para karyawan dapat melakukan tindakan kolektif jika manajemen personalia dan kompensasi tidak memuaskan kebutuhan karyawan. Hal ini dapat membuat hubungan antara manajemen dan karyawan menjadi buruk. Hubungan yang baik dapat dibangun dengan tujuan motivasi, memberdayakan pegawai yang dilakukan melalui penataan pekerjaan yang baik.

## **2.2 Pelatihan**

### **2.2.1 Pengertian Pelatihan**

Menurut Widodo (2015:82), pelatihan merupakan aktivitas yang bertujuan untuk meningkatkan keahlian dan pengetahuan secara sistematis, agar nantinya karyawan dapat menjadi tenaga kerja yang profesional di bidangnya.

Menurut Rivai dan Sagala (2011:212), pelatihan adalah proses dalam mengubah perilaku tenaga kerja yang dilakukan secara sistematis untuk mencapai tujuan organisasi. Pelatihan berkaitan dengan keahlian dan kemampuan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan saat ini.

Berdasarkan pengertian menurut para ahli tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelatihan adalah aktivitas mengajarkan pengetahuan, skill, sikap, serta perilaku yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hasil kinerja agar nantinya dapat mewujudkan sasaran yang ingin dicapai oleh suatu organisasi.

### **2.2.2 Tujuan Pelatihan**

Menurut Carrel dalam Salinding (2011:15) menyatakan delapan tujuan pelatihan antara lain:

- a. Memperbaiki kinerja
- b. Meningkatkan keterampilan
- c. Menghindari keusangan manajerial
- d. Memecahkan permasalahan
- e. Orientasi karyawan baru
- f. Persiapan promosi dan keberhasilan manajerial
- g. Memperbaiki kepuasan untuk kebutuhan pengembangan personel
- h. Bila suatu badan usaha menyelenggarakan pelatihan bagi karyawannya, maka perlu terlebih dahulu dijelaskan apa yang menjadi sasaran dari pada pelatihan tersebut. Dalam pelatihan tersebut ada beberapa sasaran utama yang ingin dicapai.

### 2.2.3 Manfaat Pelatihan

Menurut Rivai dan Sagala (2011:217) manfaat program pelatihan dibagi menjadi tiga golongan yaitu:

- 1) Manfaat untuk karyawan
  - a. Membantu karyawan dalam membuat keputusan dan pemecahan masalah yang lebih efektif.
  - b. Melalui pelatihan dan pengembangan, variable pengenalan, pencapaian prestasi, pertumbuhan, tanggung jawab dan kemajuan dapat diinternalisasikan dan dilaksanakan.
  - c. Membantu mendorong dan mencapai pengembangan diri dan rasa percaya diri.
  - d. Membantu karyawan mengatasi stress, tekanan, frustrasi, dan konflik.
  - e. Memberikan informasi tentang meningkatnya pengetahuan kepemimpinan, keterampilan komunikasi dan sikap.
  - f. Meningkatkan kepuasan kerja dan pengakuan.
  - g. Pmembantu karyawan mendekati tujuan pribadi semenstara meningkatkan keterampilan interaksi.
  - h. Memenuhi kebutuhan personal peserta dan pelatihan.

- i. Memberikan nasehat dan jalan untuk pertumbuhan masa depan.
  - j. Membangun rasa pertumbuhan dalam pelatihan.
  - k. Membantu pengembangan keterampilan mendengar, berbicara dan menulis dengan latihan.
  - l. Membantu menghilangkan rasa takut melaksanakan tugas baru.
- 2) Manfaat untuk perusahaan
- a. Mengarahkan untuk meningkatkan profitabilitas atau sikap yang lebih positif terhadap orientasi profit.
  - b. Memperbaiki pengetahuan kerja dan keahlian pada semua level perusahaan.
  - c. Memperbaiki sumber daya manusia.
  - d. Membantu karyawan untuk mengetahui tujuan perusahaan.
  - e. Membantu menciptakan *image* perusahaan yang lebih baik.
  - f. Mendukung otentitas, keterbukaan dan kepercayaan.
  - g. Meningkatkan hubungan antara atasan dan bawahan.
  - h. Membantu pengembangan perusahaan.
  - i. Belajar dari peserta.

- j. Membantu mempersiapkan dan melaksanakan kebijakan perusahaan.
- k. Memberikan informasi tentang kebutuhan perusahaan dimasa depan.
- l. Perusahaan dapat membuat keputusan dan memecahkan masalah yang lebih efektif.
- m. Membantu pengembangan promosi dari dalam.
- n. Membantu pengembangan keterampilan kepemimpinan motivasi, kesetiaan, sikap dan aspek yang biasanya diperlihatkan pekerjaan.
- o. Membantu meningkatkan efisiensi, efektivitas, produktivitas dan kualitas kerja.
- p. Membantu menekan biaya dalam berbagai bidang seperti produksi, SDM, dan administrasi.
- q. Meningkatkan rasa tanggung jawab terhadap kompetensi dan pengetahuan.
- r. Meningkatkan hubungan antar buruh dengan manajemen.
- s. Mengurangi biaya konsultan luar dengan menggunakan konsultan internal.
- t. Mendorong mengurangi perilaku merugikan.

- u. Menciptakan iklim yang baik untuk pertumbuhan.
  - v. Membantu karyawan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan.
  - w. Membantu menangani konflik sehingga terhindar dari stress dan tekanan kerja.
- 3) Manfaat dalam hubungan sumber daya manusia, intra dan antar grup maupun individu.
- a. Meningkatkan komunikasi antar grup dan individual.
  - b. Membantu dalam orientasi bagi karyawan baru dan karyawan transfer atau promosi.
  - c. Memberikan informasi tentang kesamaan kesempatan dan aksi afirmatif.
  - d. Memberikan informasi tentang hukum pemerintah dan kebijakan internasional.
  - e. Meningkatkan keterampilan interpersonal.
  - f. Membuat kebijakan perusahaan, aturan dan regulasi.
  - g. Meningkatkan kualitas moral.
  - h. Membangun kohevisitas dalam kelompok.
  - i. Memberikan iklim yang baik untuk belajar, pertumbuhan dan koordinasi.



- j. Membuat perusahaan menjadi tempat yang lebih baik untuk bekerja dan hidup.

#### **2.2.4 Jenis-jenis Pelatihan**

Pelatihan dapat dirancang untuk memenuhi tujuan berbeda dan dapat diklasifikasikan ke dalam berbagai cara. Menurut Widodo (2015:86), berikut merupakan jenis-jenis pelatihan yang biasa dilakukan oleh sebuah organisasi antara lain:

- a. Pelatihan dalam kerja (*on the job training*)
- b. Magang (*apprenticeship*)
- c. Pelatihan di luar kerja (*off the job training*)
- d. Pelatihan di tempat mirip sesungguhnya (*vestibule training*)
- e. Simulasi kerja (*job simulation*)

#### **2.2.5 Langkah-langkah Pelatihan**

Berikut merupakan langkah-langkah yang dilakukan dalam melakukan kegiatan pelatihan (Rachmawati, 2008:112-117):

- 1) Mengidentifikasi Kebutuhan Pelatihan

Dalam tahap awal, organisasi perlu membuat identifikasi kebutuhan pelatihan. Identifikasi meliputi siapa yang perlu

diberikan pelatihan, apa yang perlu dipelajari karyawan. Berikut merupakan langkah-langkah dalam mengidentifikasi:

a. Evaluasi prestasi

Dalam mengevaluasi prestasi seorang karyawan pihak perusahaan melakukan monitoring standar prestasi atau target rekrutmen, ketika karyawan teridentifikasi mempunyai hasil prestasi yang kurang atau dibawah standar yang sudah ditetapkan oleh organisasi, maka organisasi perlu mengadakan program pelatihan karyawan.

b. Analisis persyaratan kerja

Organisasi perlu mengetahui kemampuan dan keahlian yang dimiliki oleh karyawan. Jadi jika karyawan diberikan suatu tugas atau pekerjaan, namun tidak sanggup mengerjakannya yang artinya tidak memiliki kemampuan yang mendukung pekerjaan tersebut, maka karyawan tersebut membutuhkan pelatihan.

c. Analisis organisasi

Tujuan dari analisis organisasi adalah meninjau kembali apakah organisasi sudah mencapai tujuan atau belum. Tujuan organisasi secara keseluruhan perlu ditinjau kembali apakah memang sudah mencapai target atau belum. Jika tujuan belum tercapai, maka manajemen perlu program pelatihan.

d. Survei sumber daya manusia

Untuk menyelesaikan permasalahan selama program berlangsung, maka seluruh manajemen dan karyawan diminta untuk menjelaskan masalah dan hambatan yang dihadapi selama program ini diadakan. Sehingga dapat mengetahui tindakan apa yang perlu dilakukan untuk menyelesaikannya.

2) Menentukan Tujuan Program Pelatihan

Tahap selanjutnya adalah menetapkan tujuan, apa pelatihan hanya diberikan kepada karyawan yang baru saja diterima atau hanya yang menduduki jabatan tertentu. Dalam menentukan tujuan untuk mengetahui arah mana rekrutmen akan membentuk sumber daya manusia dengan program ini dapat mengikuti langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Mengidentifikasi keterampilan-keterampilan kinerja jabatan khusus yang dibutuhkan untuk memperbaiki kinerja dan produktivitas.
- b. Memastikan program cocok dengan tingkat pendidikan, pengalaman dan keterampilan mereka, serta motivasi peserta.
- c. Untuk mengembangkan sasaran pengetahuan dan kinerja sehingga dapat diukur perlu dilakukan survei.

3) Merencanakan dan Mengembangkan Program Pelatihan

Langkah berikut dapat menjadi pedoman untuk membuat perencanaan sekaligus mengembangkan program setelah tujuan teridentifikasi:

- a. Tujuan instruksional, metode, media, gambaran dan urutan dari isi, contoh, latihan, dan kegiatan. Untuk itu, sebuah kurikulum perlu dibuat dan disajikan dalam bentuk *blueprint* untuk pengembangan program.
  - b. Memastikan bahan seperti naskah, video, buku pedoman, dan buku peserta ditulis dengan jelas dan cocok dengan sasaran program
  - c. Pastikan program ditangani secara profesional untuk menjamin kualitas dan efektivitas program.
- 4) Implementasi Program

Terdapat dua metode untuk menerapkan program yaitu sebagai berikut:

- a. *On the job training*

On the job training (OJT) merupakan pelatihan yang dilakukan karyawan untuk mempelajari bidang pekerjaannya sambil benar-benar mengerjakannya. OJT merupakan satu-satunya jenis pelatihan yang tersedia dan biasanya meliputi karyawan baru sampai karyawan lama yang sudah berpengalaman. Hal

sering terjadi pada banyak rekrutmen. Keuntungan dari pelatihan ini adalah fleksibel baik dalam hal lokasi dan organisasi.

Beberapa bentuk pelatihan OJT antara lain:

1. *Couching/understudy*

Pelatihan bentuk ini dilakukan di tempat kerja oleh atasan atau karyawan yang berpengalaman. Pelatihan ini dilakukan secara informal dan tidak terencana, seperti dalam menyelesaikan masalah, partisipasi dengan tim, kekompakan, pembagian pekerjaan, dan hubungan dengan atasan atau teman kerja.

2. *Pelatihan/Apprenticeship training*

Pelatihan ini mengkombinasikan pelajaran di kelas dengan praktik di tempat kerja setelah beberapa teori diberikan.

Setelah karyawan dibimbing maka selanjutnya mereka akan mempraktikkan dan mengaplikasikan prinsip belajar namun dengan keadaan pekerjaan yang sesungguhnya.

b. *Off the job training*

1. *Lecture*

Pelatihan ini sama seperti presentasi atau ceramah yang diberikan oleh pengajar kepada kelompok. Setelah

mendengarkan presentasi dan komunikasi dua arah, maka diskusi akan dilakukan. Hal ini digunakan untuk memberikan pengetahuan umum kepada peserta

## 2. Presentasi dengan video

Metode ini digunakan apabila peserta berjumlah cukup banyak dan mempunyai masalah yang kompleks. Media yang digunakan adalah video, film, atau televisi untuk sarana presentasi pengetahuan atau bagaimana melakukan suatu pekerjaan.

## 3. *Vestibule training*

Pelatihan ini dibuat seperti tempat kerja yang dilengkapi fasilitas peralatan yang sama dengan pekerjaan yang sesungguhnya.

## 4. Bermain peran (*Role playing*)

Pelatihan ini dilakukan seperti simulasi di mana peserta memerankan jabatan atau posisi tertentu untuk bertindak dalam situasi yang khusus. Dengan teknik ini peserta dapat menghadapi situasi kerja yang sesungguhnya.

## 5. Studi kasus

Beberapa kasus manajemen akan diberikan untuk dipecahkan yang nantinya kelompok dapat melakukan diskusi di mana masing-masing tim akan saling berinteraksi.

#### 6. *Self study*

Teknik ini mengharuskan peserta belajar sendiri melalui berbagai macam media seperti materi, video, kaset dan lain-lain. *Self study* dilakukan karena terdapat faktor keterbatasan biaya, keterbatasan frekuensi pertemuan, dan faktor jarak.

#### 7. Program pembelajaran

Sama seperti *self study*, namun peserta diharuskan membuat rangkaian pertanyaan dan jawaban dalam materi, sehingga dipertemuan selanjutnya dapat disampaikan kepada penyeli untuk diberikan umpan balik.

#### 8. *Laboratory training*

Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan melalui berbagai penagalaman, perasaan, pandangan, dan perilaku di antara para peserta.

#### 9. *Action learning*

Dengan teknik ini peserta diminta untuk membuat kelompok atau tim kecil dengan memecahkan permasalahan dan dibantu

oleh seorang ahli bisnis dari dalam perusahaan atau luar perusahaan.

#### 5) Evaluasi dan Monitoring Program

Nilailah program yang dijalankan menurut Gary Dassler (1997:266):

- a. Dokumentasikan reaksi langsung peserta terhadap latihan
- b. Gunakan umpan balik dengan pre tes dan pasca tes untuk mengukur apa saja yang telah dipelajari oleh peserta,
- c. Catat reaksi kinerja peserta setelah selesai program untuk mengetahui sejauh mana peserta dapat menerapkan keterampilan dan pengetahuan baru pada pekerjaannya.
- d. Tentukan tingkat perbaikan kinerja jabatan dan nilai pemeliharaan yang dibutuhkan.



## **BAB III**

### **ANALISIS DESKRIPTIF**

#### **3.1 Data Umum**

##### **3.1.1 Sejarah Perusahaan**

Hotel berkonsep syariah mulai berkembang seiring dengan besarnya pasar konsumen muslim dan seiring berkembangnya perkembangan wisata halal di Indonesia. Hal ini menjadi peluang bagi para pelaku bisnis wisata halal dari berbagai sektor, seperti kuliner, destinasi wisata, sampai properti berupa hotel atau jenis tempat penginapan lain. Perkembangan ini memicu munculnya konsep baru dalam managerial hotel, yaitu hotel berkonsep syariah.

Di daerah Yogyakarta, bisnis hotel syariah juga mulai berkembang meskipun belum sebesar pertumbuhan hotel konvensional. Saat ini baru terdapat 10 hotel syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta. HOTEL UNISI merupakan hotel yang didirikan oleh Yayasan Badan Wakaf Universitas Islam Indonesia untuk menyediakan pelayanan hospitality yang berkonsep syariah. Hotel ini menggunakan bendera usaha PT. UNISIA KREASI SEJAHTERA yang didirikan pada tanggal 08 Oktober 2012 sesuai dengan Akte Notaris No.=3= dan telah mendapat pengesahan dari KemenkumdanHam pada tahun yang sama. HOTEL UNISI YOGYAKARTA menerima tamu untuk pertama kalinya pada tanggal 16 September 2016 dan menjadi pioneer hotel dengan prinsip Syariah Hospitality di kawasan Malioboro. Pada saat awal operasional, Hotel UNISI menggandeng operator hotel Syariah yang telah berpengalaman dan kompeten yaitu Sofyan Hotels sehingga menggunakan merk dagang

SofyanInn Hotel UNISI Yogyakarta. Kerjasama branding berlangsung selama tiga (3) tahun, setelah itu SofyanInn Hotel UNISI Yogyakarta berdiri secara independent menggunakan brand Hotel UNISI Yogyakarta.

Hotel UNISI Yogyakarta berpegang pada moto Syariah Hospitality sehingga memberlakukan beberapa aturan kepada tamu yang akan menginap sesuai dengan pedoman hotel Syariah. Sebagai wujud komitmen kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan terbaik sesuai syariat Islam, maka untuk makanan dan minuman yang disediakan hotel unisi telah mendapat Sertifikat Halal dari Lembaga Pengkajian Pengawasan Obat-obatan dan Kosmetika Majelis Ulama Indonesia wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta (LPPOM-MUI DIY) dengan nomor 12310003640818. Sehingga makanan dan minuman yang disajikan kepadatamu adalah halal.

Hotel UNISI Yogyakarta menerapkan seleksi ketat kepada tamu yang akan menginap, terutama tamu yang berpasangan. Tamu tersebut harus menunjukkan bukti pernikahan yang sah sesuai perundang-undangan yang sah. Hotel UNISI Yogyakarta merupakan pendobrak hotel berkonsep Syariah di daerah Pasar Kembang yang terkenal sebagai *red zone area*. Hal ini tidak berpengaruh pada tingkat hunian kamar Hotel UNISI Yogyakarta, terbukti kepuasan pelanggan semakin tahun meningkat terus. Pada tahun 2018 Hotel UNISI Yogyakarta mendapat penghargaan Traveloka Hotel Award dalam katagori *exceptional guest experience (value)* yang membuktikan tingginya tingkat kepuasan pelanggan. Kami terus berinovasi dan berupaya untuk terus memberikan kepuasan bagi semua pelanggan dan *stakeholder*, dengan tidak

mengurangi peran serta dalam membangun masyarakat sekitar. Hotel UNISI menjadi rujukan hotel Syariah di kota Yogyakarta, dan digandeng oleh Dinas Pariwisata DI Yogyakarta untuk bekerjasama membimbing desa wisata yang mengembangkan *Guest House* atau *homestay* agar bias menjadi *moslem friendly homestay* dan atau *guest house*.

### **3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan**

#### **VISI**

Terwujudnya hotel Syariah yang unggul di Yogyakarta

#### **MISI**

1. Mengembangkan usaha hotel syariah yang selaras dengan Visi Misi Yayasan Badan Wakaf UII
2. Mengembangkan (syiar) manajemen hotel syariah dengan menyediakan berbagai manfaat bagi tamu, masyarakat, dan lingkungan.
3. Mencapai keuntungan yang barokah dan tingkat pertumbuhan usaha yang berkelanjutan serta berkontribusi bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat

### **3.1.3 Filosofi Usaha**

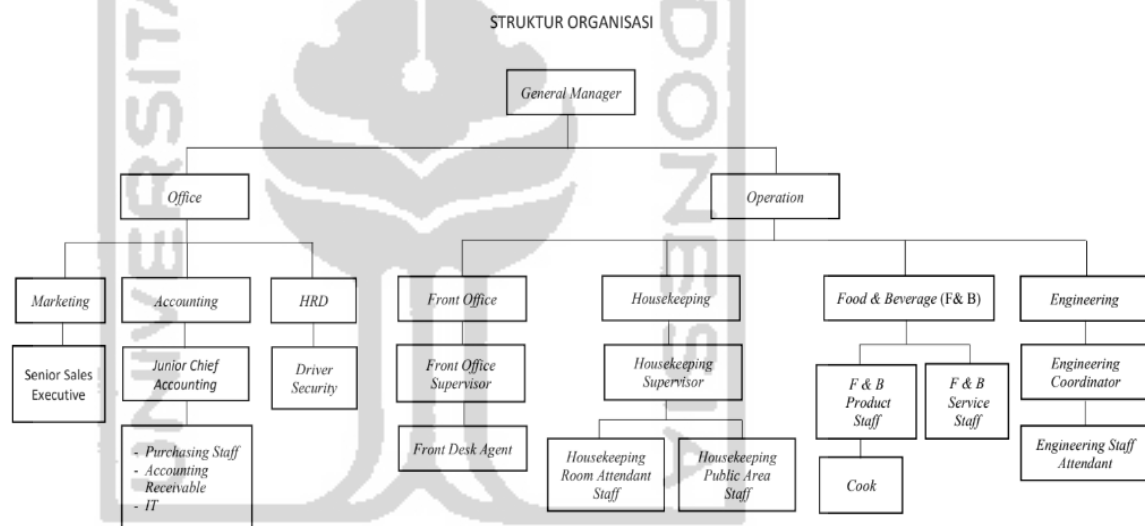
Setiap langkah yang diambil harus dibuat dengan penuh tanggungjawab untuk melestarikan komitmen SYARIAH HOSPITALITY yang berpadu pada lingkungan dan perubahan global. Operasionalisasi Perusahaan berpegang teguh kepada komitmen untuk menjalankan prinsip syariah Islam.

### 3.1.4 Tujuan Usaha

1. Penyelenggaraan operasional hotel syariah untuk kepuasan pelanggan.
2. Mencapai keuntungan yang barokah untuk semua stakeholder
3. Mencapai keunggulan atau ekelensi proses bisnis hotel syariah.
4. Pertumbuhan dan pembelajaran bagi semua stakeholder

### 3.1.5 Struktur Organisasi

Berikut ini adalah struktur organisasi perusahaan Hotel Unisi Yogyakarta.



Gambar 3.1

### Struktur Organisasi

Deskripsi pembagian tugas dan wewenang dalam struktur organisasi Hotel

Unisi Yogyakarta, sebagai berikut:

- a. *General Manager*

Orang yang berwenang dan bertanggung jawab membuat rencana, mengatur, memimpin dan mengendalikan pelaksanaannya untuk sasaran tertentu. Serta pemegang kewenangan tertinggi dalam mengambil keputusan perusahaan.

Tugas utamanya adalah mewakili pemilik perusahaan yang berada di daerah kerja hotel sehingga senantiasa menjaga nama baik perusahaan baik internal maupun eksternal. Melaksanakan dan mengamankan tugas khusus yang diberikan langsung oleh pemilik perusahaan. Serta memberikan solusi dari permasalahan yang ada seperti, mengontrol keuangan, rumah tangga, kualitas pelayanan dan makanan, dekorasi dan interior hotel serta pembentukan norma-norma yang harus diikuti oleh karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

b. *Eksekutif Secretary*

Orang yang membantu melaksanakan tugas administratif, seperti korespondensi, panggilan telepon dan janji pertemuan. Tugas utamanya adalah menulis dan mencatat surat-menyurat baik di internal maupun eksternal hotel.

c. *Sales and Marketing*

*Sales* bertugas melakukan penjualan produk dan jasa yang ada di perusahaannya. Sedangkan *marketing* adalah orang yang melakukan pemasaran produk, baik berupa barang maupun jasa yang ada di hotel. Tugas utamanya adalah memberikan informasi tentang produk, layanan

dan promosi di hotel serta membuat rencana dan strategi tentang penawaran dan penjualan produk-produk yang ada di hotel.

d. *Accounting*

*Accounting* adalah orang yang mengatur dan mengelolah keuangan. Tugas utamanya adalah mengelolah dan mendistribusikan uang yang ada di hotel, baik untuk keperluan belanja hotel maupun untuk gaji karyawan.

e. *IT (Information Technology)*

IT merupakan orang yang mengatur semua tentang sistem informasi perusahaan. Bertugas untuk mengawasi segala macam bentuk informasi yang berhubungan dengan teknologi ada didalam perusahaan.

f. *Purchasing*

*Purchasing* adalah orang yang mengatur tentang pengadaan barang hotel, baik dalam penerimaan barang masuk dan keluar terutama yang berkaitan dengan stok bahan baku atau pun peralatan kebutuhan hotel. Memiliki tanggung jawab dan wewenang mengatur segala bentuk persediaan barang hotel dan saling koordinasi dengan semua department.

g. *Food and Beverage department*

*Food and Beverage department* adalah bagian yang mengurus bahan makanan dan minuman di hotel. Tugas utamanya adalah menyediakan

barang-barang keperluan hotel baik di dapur maupun kebutuhan lain di dalam hotel.

h. *Waiter*

*Waiter* atau pelayan adalah orang yang melayani tamu. Tugas utama waiter adalah melayani dan menyajikan makan dan minum serta memberikan pelayanan terbaik untuk tamu dan wisatawan yang ada di restoran hotel.

i. *Kitchen Departemen*

*Kitchen departemen* adalah bagian dapur yang mengelolah bahanbahan mentah menjadi masakan. Tugas utamanya adalah mengelolah bahan-bahan mentah menjadi makanan yang disajikan baik untuk staf atau pegawai hotel maupun tamu dan wisatawan.

j. *Steward*

Membantu pekerjaan di bagian dapur atau kitchen serta restoran dalam hal kebersihan. Tugas utamanya adalah membantu membersihkan dan menyiapkan peralatan yang digunakan oleh kitchen berupa alat masak, piring dan keperluan lain yang dibutuhkan oleh kitchen maupun food and beverage departeman.

k. *Front Office Agent*

*Front office agent* atau dalam istilah lain adalah resepsionis adalah orang yang bertugas di bagian kantor depan. Tugas utamanya adalah

menerima tamu yang check in (masuk) maupun check out (keluar) hotel, serta membantu tamu dalam hal pemesanan kamar dan bagianbagian penting lain yang dibutuhkan oleh tamu.

l. *Housekeeping*

*Housekeeping* adalah orang yang menjaga kebersihan dan kerapian hotel baik di dalam maupun di luar lingkungan hotel. Tugas utamanya adalah membersihkan dan merapikan area kamar tamu, mengganti linen, handuk dan perlengkapan-perengkapan lain yang dibutuhkan oleh tamu.

m. *Cleaning Service*

*Cleaning Service* adalah orang yang menjaga kebersihan dan kerapian area hotel, tugas utamanya adalah membantu housekeeping dalam membersihkan dan merapikan area hotel baik di dalam maupun di luar bangunan.

n. *Engineering*

*Engineering* adalah orang yang bertugas membantu dan memperbaiki alat-alat mesin dan barang-barang elektronik yang ada di seluruh area hotel.

o. *Security*

*Security* adalah orang yang menjaga keamanan dan kenyamanan dilingkungan hotel baik di dalam maupun di luar gedung hotel.



### 3.1.6 Fasilitas Hotel

Fasilitas merupakan sarana penunjang yang berfungsi untuk melancarkan pelaksanaan kegiatan operasional sebuah organisasi. Dalam sebuah organisasi pasti memiliki fasilitas dan sarana penunjang yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan. Adapun fasilitas yang dimiliki oleh Hotel Unisi Yogyakarta bagi para pengunjung dan karyawan adalah sebagai berikut:

- a. Bergerak dalam bidang pengadaan jasa perhotelan, Hotel Unisi Yogyakarta memiliki 71 kamar dengan dua jenis kamar hotel bertipe *deluxe* dan *superior* dengan luas kamar 18 m<sup>2</sup>
- b. Hotel Unisi Yogyakarta memiliki restoran yang terletak dilantai dua dan booth makanan dan minuman diluar sebagai tempat untuk menikmati makanan dan minuman bagi para tamu hotel.
- c. Tempat parkir kendaraan, adapun tempat parkir yang dimiliki oleh Hotel Unisi Yogyakarta terdiri dari area parkir kendaraan untuk sepeda motor dan mini bus atau kendaraan pribadi.
- d. Pelayanan *laundry* yang dimiliki Hotel Unisi Yogyakarta bekerjasama dengan perusahaan laundry di sekitar lokasi hotel. Dengan tarif barang perunit.
- e. *Wifi*, fasilitas ini diberikan secara cuma-cuma oleh pihak Hotel Unisi Yogyakarta kepada semua pengunjung tamu hotel yang

tersebar sampai lingkungan hotel.

- f. Penawaran destinasi wisata terdekat, untuk mendukung kegiatan tamu hotel pihak Hotel Unisi Yogyakarta memberikan informasi terkait destinasi wisata terdekat yang berada disekitar kota Yogyakarta.
- g. Serta, fasilitas pendukung lainnya seperti toilet, lift, alat pemadam kebakaran, *bellboy*, dan mushola.

Selain beberapa fasilitas penunjang bagi para pengunjung tamu hotel diatas, Hotel Unisi Yogyakarta juga melengkapi beberapa fasilitas pendukung untuk kebutuhan kerja para karyawannya, seperti:

- a. Dalam upaya untuk mendukung kegiatan oprasional perusahaan, Hotel Unisi Yogyakarta memiliki ruang kerja masing-masing unit divisi seperti, bagian *Block Office (BO)*, *linen*, *Food and Beverage (FB)*, *Front Office (FO)*, *kitchen*, *engineer*, dan kewanaman yang dilengkapi dengan peralatan dan alat tulis kantor seperti computer, printer, AC, kalkulator dll.
- b. Selain beberapa ruang kerja diatas, untuk memudahkan karyawan Hotel Unisi Yogyakarta juga memiliki loker khusus karyawan, dan kantin (EDR).
- c. Sebagai bagian dari perusahaan yang dikelola secara professional, karyawan Hotel Unisi Yogyakarta mendapatkan jaminan BPJS

Ketenagakerjaan

dan

Kesehatan.



## 3.2 Data Khusus

### 3.2.1. Tahapan Program Pelatihan Tenaga Kerja Pada Hotel Unisi

#### Yogyakarta

##### 1. Analisa penentuan kebutuhan

Langkah awal sebelum melakukan kegiatan pelatihan adalah menganalisa kebutuhan tiap divisi. Analisis Kebutuhan Pelatihan atau *Training Needs Analysis* adalah proses sistematis untuk memahami kebutuhan dan persyaratan pelatihan. Analisis Kebutuhan Pelatihan yang berhasil akan dapat mengidentifikasi tenaga kerja yang membutuhkan pelatihan dan jenis pelatihan apa yang diperlukan. Analisa kebutuhan pelatihan dilakukan sebelum Hotel Unisi menyusun RKAT (Rencana Kerja Anggaran Tahunan). Analisa tersebut dilakukan oleh *general manager* dengan melibatkan kepala divisi dan para karyawan di Hotel Unisi. Analisa kebutuhan pelatihan dilakukan dengan terlebih dahulu *general manager* mendisain daftar pertanyaan kemudian diberikan kepada kepala unit agar dibagikan kepada karyawan untuk diisi. Setelah diisi kepala unit melakukan rekapitulasi kebutuhan pelatihan. Dari rekapitulasi kepala unit, *general manager* menentukan prioritas pelatihan untuk dimasukkan dalam RKAT Hotel Unisi dengan mempertimbangkan beberapa hal sebagai berikut:

##### a. Kinerja karyawan

Faktor pertama yang akan dipertimbangkan oleh *general manager* yaitu kinerja karyawan. Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitatif dan kuantitatif yang dicapai oleh seorang karyawan di suatu perusahaan. Faktor ini dapat dijadikan sebagai bahan analisa. Pada penerapannya di Hotel Unisi Yogyakarta, ketika menganalisa terdapat individu karyawan ataupun sebuah divisi membutuhkan pelatihan, maka selanjutnya *general manager* akan mempertimbangkan kebutuhan tersebut dengan cara menilai kinerja dari karyawan atau divisi tersebut. Penilaian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kebutuhan pelatihan sesuai dengan kinerja karyawan di tempat kerja. Sistem penilaian kinerja karyawan yang dilakukan oleh Hotel Unisi Yogyakarta ada beberapa cara yaitu berdasarkan penilaian terbuka (*open management policy*), penilaian ini dilakukan dengan cara pengamatan langsung di lapangan, uji praktek kerja dan wawancara yang dilakukan oleh tiga kelompok pemegang jabatan yaitu, kelompok pekerja, kelompok penyelia, dan kelompok pemimpin. Serta tanggung jawab karyawan terhadap keberhasilan organisasi yang dapat diperhatikan sebagai berikut:

1. Cara karyawan di setiap divisi melakukan pengelolaan (*managerial responsibility*)
2. Cara bagaimana karyawan membangun hubungan baik dengan atasan maupun bawahannya (*human responsibility*)

3. Cara bagaimana karyawan saling menjaga kualitas dari produk atau jasa yang mereka hasilkan (*product responsibility*)
4. Bagaimana kepribadiannya (*personality*)

Pengukuran kerja (*scoring*) dilakukan dengan menjawab pertanyaan menggunakan skala *anchorage scale* dari angka satu (tidak pernah) sampai angka lima (selalu). Penilaian ini dilakukan secara rutin pada periode Desember yang dilakukan satu tahun sekali. Penilaian ini tidak hanya digunakan untuk menentukan kebutuhan pelatihan tapi juga digunakan sebagai pertimbangan kenaikan jabatan, promosi ataupun pemberhentian kerjasama.

Berikut ini adalah tabel penilaian kinerja (*scoring*) di Hotel Unisi Yogyakarta.

Tabel 3.1 Pengukuran kinerja (*scoring*)

A	Baik sekali (91-100)	<i>Excellent</i> (Luar biasa)
B	Baik (75-90)	<i>Above average</i> (Diatas rata-rata)
C	Cukup (60-74)	<i>Average</i> (Rata-rata)
D	Kurang (40-59)	<i>Below average</i> (Dibawah rata-rata)

E	Kurang sekali (0-39)	Poor
---	-------------------------	------

**UNISI**  
HOTEL  
YOGYAKARTA  
Bintang Hospitality  
ANGKET KINERJA

Sehubungan dengan akan adanya evaluasi kinerja semester 1 tahun 2020, maka dengan ini management menyebarkan data kinerja yang harus diisi dan dikembalikan ke management

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RENALDO WISANINGSAPUTRO  
Departemen : HK

Menyatakan data yang diisi adalah sebenarnya, dan bersedia bertanggung jawab atas segala isinya.  
Shift : ..... (Pagi.....)

Jam Kerja	Daftar Pekerjaan	Hasil Kerja	Keterangan
06.00	- Siram tanaman outdoor	- tanaman foto hidup	Rapatkan Only dari Public Area
	- Cek Kamar check out	- assist Kamar huti aman	bertanggung jawab situasi dan keadaan huti.
09.00	- General cleaning Rest room, Resto Mushola, Lobby	- area tamu kerjanya kebar situannya.	
	- Varnish Jender	- Karpit koridor bersih	
11.30	- Cleaning Kavu lobby dan lift	- akses jime bersih	
12.30	- Cleaning EDR dan Lorong Busmet	- area karyawan siap digunakan di Sift selanjutnya	
	- Siram tanaman indoor	- tanaman indoor foto hidup	
14.00	- Project		

Yogyakarta, 13 March ..... 2020

Yang mengisi RENALDO W. Mengetahui Management

(.....)

Jl. Pasar Kembang 42 Yogyakarta - Indonesia  
T. +62 274 2924 999 F. +62 274 2924 888  
www.hotelunisi.com

Sumber: Hotel Unisi Yogyakarta

**Gambar 3.2** Kuisisioner Atau Angket Penilaian Kinerja Karyawan

b. Strategi perusahaan

Strategi perusahaan merupakan tujuan perusahaan yang bersifat jangka panjang, serta pendaya gunaan dan alokasi dari setiap sumber yang penting untuk mencapai tujuan tersebut. Untuk menentukan layak atau tidaknya program pelatihan dilakukan maka Hotel Unisi Yogyakarta menggunakan strategi perusahaan untuk mengambil keputusan tersebut. Dan untuk menetapkan strategi ataupun tujuan yang akan dicapai dalam jangka waktu tertentu Hotel Unisi Yogyakarta mengadakan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS). Rapat ini dilakukan satu bulan sekali dan diadakan di Hotel Unisi Yogyakarta. Selain mengadakan RUPS, pihak Hotel juga mengadakan rapat umum internal yang nantinya akan menentukan arah kebijakan perusahaan dan juga untuk menentukan kebutuhan pelatihan karyawan. Tujuan di berlakukannya strategi perusahaan pada Hotel Unisi Yogyakarta agar semua pihak yang bersangkutan dapat menyepakati tujuan jangka panjang yang telah diputuskan dan memaksimalkan alokasi sumber secara maksimal.

c. Kebutuhan sosial

Kebutuhan sosial merupakan kebutuhan dalam berhubungan antara manusia satu dengan manusia yang lainnya. Sebagai penerapannya di Hotel Unisi Yogyakarta memperhatikan faktor kebutuhan sosial dalam menentukan kebutuhan program pelatihan.



Perkembangan jaman yang semakin pesat membuat kebutuhan pekerja yang berbeda-beda di setiap perusahaan. Penentu kebutuhan pelatihan dipengaruhi oleh faktor kebutuhan sosial seperti usia, pendidikan, dan pengalaman kerja. Berikut ini merupakan faktor kebutuhan sosial yang ada di Hotel Unisi Yogyakarta.

#### 1. Usia

Usia menjadi faktor terpenting dalam sebuah perusahaan. Pada Hotel Unisi Yogyakarta usia dijadikan salah satu faktor pertimbangan apakah seorang karyawan dapat melakukan dan menjalani sebuah program pelatihan. Pada Hotel Unisi Yogyakarta usia karyawan rata-rata antara 20 tahun hingga 40 tahun. Dimana usia ini terbilang usia produktif, yang berarti karyawan dapat melakukan dan menjalani sebuah program pelatihan.

#### 2. Pendidikan

Dalam penerapannya, Hotel Unisi Yogyakarta menjadikan pendidikan seorang karyawan untuk menentukan kebutuhan pelatihan. Selain itu pendidikan juga digunakan untuk menentukan posisi penempatan kerja

#### 3. Pengalaman kerja

Hotel Unisi Yogyakarta menggunakan pengalaman kerja

sebagai penentu kebutuhan pelatihan. Dengan pengalaman kerja, karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan secara cepat dan tepat. Oleh karena itu pengalaman kerja menjadi salah satu faktor penentu kebutuhan pelatihan.

## 2. Merencanakan dan mendesain program pelatihan

Mendesain program pelatihan adalah kegiatan merancang dan merencanakan suatu program pelatihan yang dilakukan oleh seseorang yang ahli di bidangnya yang meliputi pengembangan program, cara penerapan program dan hasil akhir yang harus dicapai dalam sebuah program pelatihan. Desain program pelatihan yang berhasil akan dapat mengidentifikasi jenis pelatihan yang akan digunakan, materi, fasilitas dan media penyampaian, serta pemilihan peserta yang tepat. Hotel Unisi memiliki dua pihak dalam mendesain program, yaitu pihak internal dan eksternal. Pihak internal dilakukan oleh *general manager* yang dilakukan di Hotel Unisi, dan pihak eksternal dilakukan oleh lembaga pelatihan yang nantinya desain program pelatihan akan sepenuhnya diserahkan kepada pihak lembaga. Mendesai program pelatihan ini dilakukan setelah adanya keputusan diadakannya program pelatihan atau tidak dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS).

Hal pertama yang dilakukan *general manager* untuk mendesain

sebuah program pelatihan yaitu melakukan analisis terhadap semua cara menyusun rencana pelatihan. Dalam langkah ini *general manager* telah mengetahui mengenai kebutuhan pelatihan yang telah disetujui dalam RUPS. Langkah selanjutnya adalah merancang materi, media penyampaian, fasilitas yang akan didapat oleh peserta pelatihan, dan mendata karyawan yang akan menjadi peserta dalam program pelatihan yang akan dilaksanakan. Ada tiga desain yang biasanya dibuat oleh *general manager* Hotel Unisi, yaitu meningkatkan kemampuan dan keterampilan teknis dalam melakukan pekerjaan (*technical skills*), meningkatkan keterampilan kecakapan memimpin (*managerial skills*) dan meningkatkan keterampilan konseptual (*conceptual skills*). Jika Hotel Unisi menggunakan lembaga pelatihan, maka desain sepenuhnya akan diserahkan kepada pihak lembaga.

### 3. Evaluasi hasil program

Evaluasi hasil program adalah proses penilaian terhadap program pelatihan yang telah dilaksanakan. Evaluasi hasil program yang tepat dapat mengidentifikasiapa program pelatihan yang telah dilaksanakan efektif dan tujuan program pelatihan telah tercapai. Evaluasi program pelatihan dilakukan setelah program pelatihan dilaksanakan. Evaluasi ini dilakukan oleh *general manager* yang

melibatkan kepala departemen dan para karyawan. Langkah pertama untuk mengevaluasi program adalah mengumpulkan data yang meliputi materi, penyajian dan pengolahan materi, urutan pelaksanaan sesi, partisipasi pekerja, kinerja trainer, kerja penyelenggara, suasana pelatihan yang tercipta, tempat akomodasi dan konsumsi, manfaat pelatihan bagi peserta, dan tanggapan atau saran untuk perbaikan pelatihan yang akan datang. Pengambilan data melalui pengamatan langsung, wawancara, kuisioner dan kesan atau tanggapan dari peserta. Langkah yang selanjutnya adalah menyusun data yang telah diperoleh sebelumnya. Setelah data tersusun maka akan ditarik kesimpulan tentang segala hal yang terjadi dalam pelatihan, jalannya, serta hasil yang diperoleh setelah mengikuti pelatihan. Dan langkah yang terakhir adalah membuat analisis data mengenai sejauh mana tujuan dari pelaksanaan program pelatihan tersebut tercapai. Dengan melihat beberapa indikator sebagai berikut:

- a. Presensi atau kehadiran karyawan
- b. Ada tidaknya peningkatan produktivitas dalam menjalankan pekerjaan
- c. Melihat efektivitas dan efisiensi kerja
- d. Melihat keefektivan biaya yang dikeluarkan untuk program

pelatihan

e. Motivasi kerja

### 3.2.2 Metode pelatihan tenaga kerja di Hotel Unisi Yogyakarta

Setelah mengetahui sistem dan program pelatihan yang akan dilakukan, selanjutnya adalah menentukan metode pelaksanaan pelatihan yang tentunya harus disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing karyawan. Berdasarkan data yang diperoleh, Hotel Unisi Yogyakarta menggunakan beberapa metode pelatihan sesuai dengan tingkat jabatan yaitu sebagai berikut:

#### 1. *Off the job training*

Pelatihan yang dilakukan di saat karyawan yang akan mengikuti pelatihan tidak melakukan pekerjaan rutinnnya. Metode ini biasanya di berlakukan kepada departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang besar di Hotel Unisi Yogyakarta. Departemen tersebut adalah penyelia (*supervisor*), pimpinan seperti *General Manager*(GM) dan *Block Office*(BO) departemen yang terdiri dari *marketing*, *accounting*, *purchasing*, *eksekutif secretary* dan IT. Dan teknik yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Konferensi

Dalam teknik ini setiap karyawan dalam satu departemen tertentu akan mengikuti kelas seminar dalam sebuah acara, yang bertujuan untuk mengembangkan kecakapan dalam pemecahan masalah dan pengambilan keputusan. Contoh yang dilakukan oleh Hotel Unisi Yogyakarta adalah mengirim departemen *marketing* ke Bandung untuk mengikuti konferensi yang dilakukan pada awal Maret lalu.

b. Pengembangan eksekutif

Cara yang dilakukan adalah setiap karyawan dalam satu departemen tertentu mengikuti kegiatan gathering atau komunitas tertentu. kegiatan ini biasanya dilakukan setiap satu bulan sekali. Tujuan dari kegiatan ini adalah membahas suatu kondisi atau masalah tertentu yang berkaitan dengan suatu situasi, kondisi dan masalah tertentu yang berkaitan dengan pekerjaan dari departemen tersebut. Sehingga mereka dapat mengetahui tentang situasi dan kondisi terkini mengenai pekerjaan mereka, serta mengetahui bagaimana cara mengatasi permasalahan yang ada. Contoh dari data yang diambil adalah departemen IT yang melakukan gathering satu bulan sekali dengan sesama pekerja di departemen IT. Kegiatan gathering ini biasanya dilakukan di hotel yang ada di Yogyakarta. Dari kegiatan gathering ini departemen IT dapat mengetahui

perkembangan sistem yang dijalankan oleh hotel lain, sehingga dapat diterapkan di Hotel Unisi Yogyakarta.

## 2. *On the job training*

*On the job training* adalah metode yang diberikan kepada karyawan tentang pekerjaan yang didampingi langsung oleh supervisor terkait. Metode ini diberikan kepada kelompok pekerja (*rank & file employee*) seperti, *Housekeeping department*, *Food & Beverage Service (FBS)*, *Front Office(FO)*, *Engineering* dan *Kitchen*. Teknik yang digunakan adalah sebagai berikut:

### a. Latihan instruksi pekerja

Tujuan dari teknik ini adalah melatih karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang dapat meningkatkan produktivitas kerja. Hal ini dilakukan dengan cara seorang supervisor memberikan pengarahan (instruksi) atau petunjuk langsung dalam mengerjakan suatu pekerjaan pada departemen tertentu. Contohnya ketika general manager menginstruksikan kepada *eksekutif secretary* untuk mengundang kepala puskesmas setempat agar memberikan penjelasan lebih lanjut mengenai penanganan Covid-19 yang akan diikuti oleh semua staff yang ada di hotel.

### b. *Coaching*

Metode ini biasanya digunakan untuk para pekerja baru dengan sistem pra kerja, dimana karyawan baru akan diberikan arahan dan

bimbingan selama kurun waktu tertentu sebelum melakukan pekerjaan sebenarnya. Contoh teknik ini diterapkan kepada mahasiswa magang atau siswa SMK yang sedang melakukan kegiatan praktik kerja lapangan (PKL) pada tahun ini yang diikuti oleh beberapa sekolah yang berasal dari Banjarnegara.

c. Rotasi jabatan

Tujuan dari metode ini adalah agar karyawan bias mengetahui tugas dan tanggung jawab dari masing-masing departemen. Contoh yang didapat dari pengamatan yaitu siswa SMK yang melakukan PKL di Hotel Unisi Yogyakarta akan dirotasi ke departemen lain dalam periode beberapa bulan sekali. Sehingga mereka dapat mengetahui setiap pekerjaan dari masing-masing departemen.

3. *Outside training*

Hotel Unisi Yogyakarta juga menggunakan metode *outside training* yaitu, perusahaan akan menggunakan pelatihan di luar perusahaan yang nantinya akan dilakukan oleh orang dalam perusahaan atau oleh orang luar. Pelatihan yang diserahkan kepada orang luar atau pihak lain ini biasanya Hotel Unisi Yogyakarta menggunakan lembaga pelatihan terkait kebutuhan karyawan. Contoh dari metode ini adalah pelatihan pencegahan dan penanganan kebakaran yang diserahkan kepada pihak Damkar setempat yang diadakan setiap satu tahun sekali.

4. *Apprenticeship*



Metode *apprenticeship* atau magang ini digunakan oleh Hotel Unisi Yogyakarta. Waktu magang yang diterapkan oleh Hotel Unisi Yogyakarta adalah tiga bulan dan enam bulan. Sebagai contoh yang ada di Hotel Unisi Yogyakarta yaitu *front office* yang mengambil pendidikan di bidang perhotelan Diploma satu, melakukan magang di Hotel Unisi Yogyakarta selama enam bulan. *Front office* akan dibimbing langsung oleh supervisor sebelum melakukan pekerjaannya sesuai dengan prosedur yang berlaku. Hasil dari kegiatan magang ini adalah surat keterangan magang dan peluang bekerja di Hotel Unisi Yogyakarta.

### **3.2.3 Kendala Pelatihan Tenaga Kerja di Hotel Unisi Yogyakarta**

Dalam mengadakan program pelatihan Hotel Unisi Yogyakarta terdapat beberapa kendala yang dihadapi. Berikut ini adalah uraian kendala yang dihadapi Hotel Unisi Yogyakarta, yaitu:

1. Ketika melakukan evaluasi kinerja karyawan, tidak semua karyawan mengisi kuisioner dengan benar, sehingga dapat dipastikan kurangnya pemahaman karyawan dalam sistem pengisian kuisioner yang dibagikan tersebut. Sehingga tidak semua data dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi.
2. Evaluasi kebutuhan pelatihan tidak dilakukan dengan rutin, sehingga pihak Hotel tidak mengetahui kebutuhan pelatihan karyawan terkait pekerjaan yang dilakukan.

3. Evaluasi terhadap target yang dicapai belum dilakukan secara maksimal.  
Karena salah satu tujuan dari pelaksanaan program pelatihan yaitu membangun hubungan yang baik antara sesama karyawan belum dapat dicapai.



## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 Kesimpulan

Dari hasil analisa dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka didapat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada Hotel Unisi memiliki tahapan sebelum dilakukannya sebuah program pelatihan. Tahapan tersebut adalah analisa penentuan kebutuhan dengan memperhatikan beberapa faktor seperti kinerja karyawan, strategi perusahaan, dan kebutuhan sosial. Tahap yang selanjutnya adalah merencanakan dan mendesain program pelatihan, dan yang terakhir adalah mengevaluasi hasil program pelatihan.
2. Ada beberapa metode yang digunakan oleh Hotel Unisi Yogyakarta dalam menjalankan program pelatihan yaitu, *Off the job training* (konferensi dan pengembangan eksekutif), *On the job training* (latihan instruksi pekerjaan, *coaching*, rotasi jabatan), *Outside training*, dan juga *Apprenticeship*.
3. Kendala yang dialami Hotel Unisi dalam melaksanakan program pelatihan yaitu kuisisioner yang tidak diisi dengan benar, tidak rutin dalam mengevaluasi kebutuhan pelatihan, dan tidak tercapainya tujuan program pelatihan dari segi hubungan antar sesama karyawan.

## 4.2 Saran

Berdasarkan hasil analisa dan kesimpulan di atas, selanjutnya saya akan memberikan beberapa saran yang mungkin dapat berguna bagi Hotel Unisi Yogyakarta.

1. Pihak Hotel perlu memberi penjelasan mengenai cara pengisian kuisisioner kinerja yang benar. Sehingga data yang didapat melalui kuisisioner dapat dijadikan bahan evaluasi secara optimal.
2. Pihak Hotel perlu melakukan analisa kebutuhan pelatihan secara berkala, karena semakin berkembangnya jaman tuntutan pekerjaan juga bertambah. Hasil kuisisioner yang saya bagi kepada setiap departemen menunjukkan beberapa orang yang ada di *block office* membutuhkan pelatihan karena sistem yang biasa mereka kerjakan ada perubahan. Dari data yang didapat, departemen *marketing* membutuhkan pelatihan dalam perumusan *budget* Hotel, departemen *accounting* membutuhkan pelatihan mengenai pajak khususnya Pajak Pratama, dan departemen *purchasing* membutuhkan pelatihan mengenai *cost control* dan lebih tepatnya untuk mengetahui cara menghitung *cost* yang benar.
3. Pihak Hotel juga perlu memperhatikan kembali cara mengevaluasi hasil dari program pelatihan yang telah dilakukan. Karena jika manfaat dari program pelatihan dapat membangun hubungan yang baik antar sesama karyawan, hal itu belum terwujud. Karena hubungan antar karyawan di suatu departemen dengan karyawan di departemen lain tidak begitu baik. Pihak hotel dapat

mengadakan program pelatihan yang mengandalkan kerja sama antara karyawan.



## Daftar Pustaka

- Abidin, Z. 2014. *Buku Ajar Psikolog Industri dan Organisasi*. Surabaya: Pustaka Radja.
- Afandi, P. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep, dan Indikator)*. Riau: Zanata Publishing.
- Dassler, Garry. 1997. *Management Sumber Daya Manusia*. Terjemahan. Benyamin Molan. Jakarta: PT Prenhalind.
- Eko, Widodo Suparno. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.
- Hasibuan, S.P Malayu. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rivai, Veithzal dan Sagala, Ella Jauvani. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dan Teori ke Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Rony, Salinding. 2011. *Analisis Pengaruh Pelatihan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Erajaya Swasembada Cabang Makassar*. Universitas Hassanudin Makassar. (diakses pada tanggal 16 Juni 2020).
- Rachmawati, I. K. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: ANDI OFFSET
- Subekhi, A dan Jauhar, M. 2012. *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Suwanto dan Priansa, D. Juni. 2011. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: ALFABETA.
- Wether, William. B. dan Keith D. 1996. *Human Resource And Personalia Management*. New York: McGraw-Hill.

## Internet

Hotel Unisi. 2020. About Us, diperoleh pada 15 Februari 2020  
di:<https://hotelunisi.com/about-us/>.

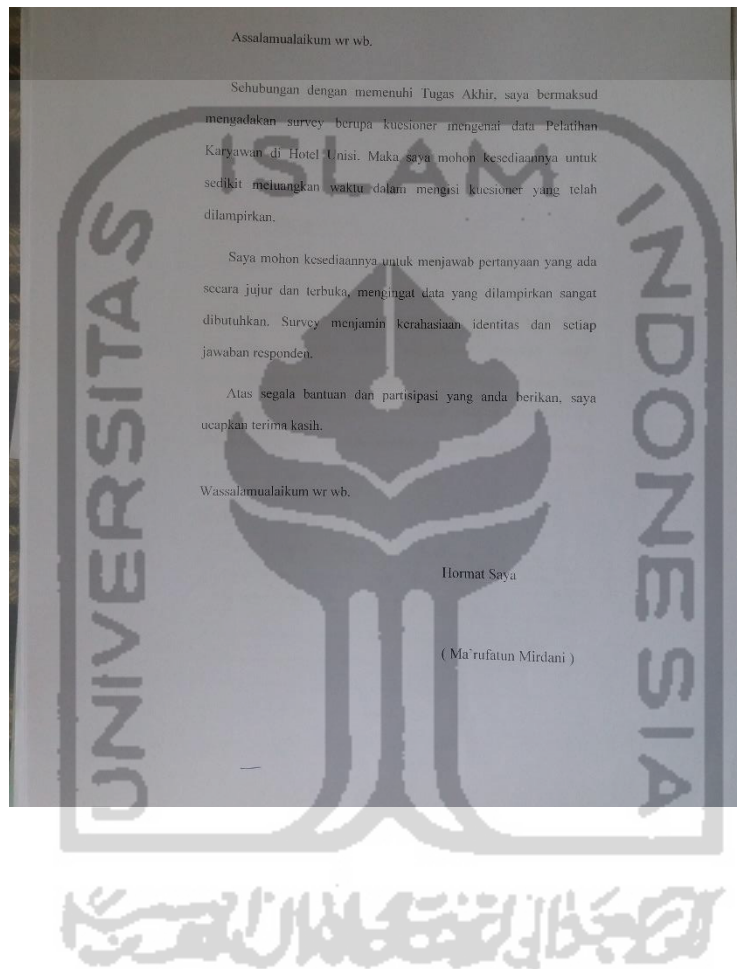
Khoirul. 2011. Pengertian Akomodasi, diperoleh pada 4 Maret 2020  
di:<https://khorulf.blogspot.com/2011/01/pengertian-akomodasi.html>

Liputan6. 2020. Pariwisata Bukan Lagi Pembantu Utama Ekonomi Indonesia,  
diperoleh pada 15 Februari  
2020 di:<https://www.liputan6.com/lifestyle/read/4059602/pariwisata-bukan-lagi-pembantu-utama-ekonomi-indonesia>



## Lampiran

### Lampiran 1: Kuisisioner Survey Kebutuhan Pelatihan





Kuesioner Survey Pelatihan Tenaga Kerja di Hotel Unisi

Identitas :

Nama : ..Sanyu... Aprieta N.

Divisi : ..Front Office.....

Pertanyaan :

1. Dalam suatu perusahaan dibutuhkan karyawan yang handal, maka dari itu perusahaan akan mengadakan pelatihan untuk mengembangkan SDM yang di miliki, terkait Pelatihan Tenaga Kerja di Hotel Unisi apakah anda membutuhkan pelatihan di masa yang akan datang? jika iya jelaskan pelatihan atau training seperti apa yang anda inginkan, jika tidak berikan alasannya.

Jawab :

Sementara belum membutuhkan, karena kemarin baru perusahaan baru saja mengadakan Pelatihan mengenai Akhlak Kerja Bermani

Kuesioner Survey Pelatihan Tenaga Kerja di Hotel Unisi

Identitas :

Nama : Pamir

Divisi : Engineering

Pertanyaan :

1. Dalam suatu perusahaan dibutuhkan karyawan yang handal, maka dari itu perusahaan akan mengadakan pelatihan untuk mengembangkan SDM yang di miliki, terkait Pelatihan Tenaga Kerja di Hotel Unisi apakah anda membutuhkan pelatihan di masa yang akan datang? jika iya jelaskan pelatihan atau training seperti apa yang anda inginkan, jika tidak berikan alasannya.

Jawab : Iya

Training fire & Evacuation dengan praktik dan teori  
Training Evacuabon kebencanaan dengan praktik Bp/BP  
Training K3 (keselamatan, kesehatan kerja)

Kuesioner Survey Pelatihan Tenaga Kerja di Hotel Unisi

Identitas :

Nama : Isla Dwi

Divisi : Accounting

Pertanyaan :

1. Dalam suatu perusahaan dibutuhkan karyawan yang handal, maka dari itu perusahaan akan mengadakan pelatihan untuk mengembangkan SDM yang di miliki, terkait Pelatihan Tenaga Kerja di Hotel Unisi apakah anda membutuhkan pelatihan di masa yang akan datang? jika iya jelaskan pelatihan atau training seperti apa yang anda inginkan, jika tidak berikan alasannya.

Jawab :

Saya ingin Training tentang pajak khususnya pajak pp Prathama. Cara menghitung dan sebagainya.

Lampiran 2: Dokumentasi





