

Efektivitas Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Best Western Kindai Hotel Banjarmasin

Ikhsan Rafi Hidayat¹⁾, Saladin Ghalib¹⁾, Fitriyadi¹⁾ dan Hairudinor¹⁾

¹⁾Prodi Ilmu Administrasi Bisnis/Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat
Alamat Email : ikhsanhidayat99@gmail.com

ABSTRACT : *This study aims to see whether the training provided by the Best Western Kindai Hotel Banjarmasin has been effective or not. In the process, this study uses qualitative methods where the results show that the training provided by the Best Western Kindai Hotel Banjarmasin to its employees has shown effective results in its implementation. Basically, the company always wants every training that is carried out to be effective and produce effective output as well. In its efforts, the Best Western Kindai Hotel Banjarmasin always strives for how every training given is always effective and produces effective outputs too, by bringing in trainers who are competent in their fields with the hope of meeting the factors of effectiveness itself, such as Trainer Clarity, Training Place, Communication Trainers and Training Materials so as to achieve effective training and achieve the vision and mission of the company.*

Keywords : *Training, Effectiveness, Trainer, Trainer Clarity, Training Place, Trainer Communication, and Training Materials.*

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia adalah faktor yang paling menentukan dalam pencapaian tujuan perusahaan. Karena sumber daya manusia termasuk unsur dari kekuatan daya saing bangsa, untuk itu sumber daya manusia dituntut menjadi unggul dan professional dalam kerjanya demi kemajuan dan pencapaian tujuan perusahaan di Indonesia khususnya agar bisa bersaing dalam era globalisasi ini. Oleh karena itu peningkatan kemampuan sumber daya manusia baik dari aspek pengetahuan maupun aspek ketrampilan perlu dilakukan secara terus menerus. Peningkatan pengetahuan dapat dilakukan melalui pendidikan sedangkan peningkatan keterampilan melalui pelatihan-pelatihan (Morris & Lim, 2006).

Perusahaan menerima karyawan tanpa adanya pelatihan (*training*) diawal. Maka yang terjadi adalah karyawan akan kebingungan bagaimana untuk mengawali pekerjaan. Pelatihan sangat penting diterapkan pada setiap perusahaan yang akan melakukan *recruitment* karyawan, pelatihan sangat berguna bagi karyawan lama untuk naik jabatan ataupun karyawan baru untuk memasuki lingkungan kerja yang lebih baik. Best Western Kindai Hotel Banjarmasin adalah perusahaan swasta yang bergerak dibidang jasa. Karyawan Best Western Kindai Hotel Banjarmasin mendapatkan pelatihan dari perusahaan itu sendiri dengan sasaran untuk meningkatkan produktivitas kerja, mutu kerja yang baik, dan lain – lain. Perlu diperhatikan apakah pelatihan yang sudah diterapkan oleh Perusahaan memberikan hasil positif atau sebaliknya.

Usahanya Best Western Kindai Hotel Banjarmasin untuk meningkatkan kualitas dari kinerja karyawannya tentu dengan mengadakan pelatihan kepada karyawannya, dengan tujuan agar tercapainya visi dan misi dari Best Western Kindai Hotel Banjarmasin yaitu “*Untuk memimpin industry dalam layanan pelanggan yang unggul*” dan “*Meningkatkan ekuitas merk dan meningkatkan nilai anggota*”. Maka dari itu pihak Best Western Kindai Hotel mengadakan pelatihan dari Department Human Resource kepada karyawannya yang mana pelatihan diberikan dengan target

waktu 5 jam per orang dalam rentang waktu 1 bulan dengan intensitas 1 jam per minggu. Dalam pelatihan ini jenis pelatihan yang diberikan adalah *Generic Training*, dimana karyawan dapat mengakses internet ke website yang sudah disediakan untuk melakukan pelatihan dan juga ada yang bersifat *Conference* tatap muka via internet dengan perusahaan pusat. Semua karyawan wajib mendapatkan mendapatkan pelatihan tersebut. Total Karyawan yang dimiliki Best Western Kindai Hotel Banjarmasin sekarang berjumlah 60 karyawan. Dalam proses pelatihan ini Departmen Human Resource mengalokasikan dana 2% total pendapatan *Service Charge* dari pos *Training and Development*.

Hasil dari pelatihan adalah untuk mencapai prestasi kerja yang optimal. Hasil itu akan muncul dari karyawan yang berprestasi dan bermanfaat bagi perusahaan. Prestasi kerja seorang karyawan diperoleh melalui proses yang panjang (proses penilaian prestasi kerja) bagaimana upaya hasil seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya dengan kemampuan karakter pribadinya dan sejauh mana persepsi terhadap peranannya dalam pekerjaan. Manfaat dari pelatihan dapat mengembangkan karyawan menjadi lebih kompetitif dalam pekerjaannya dan menjadi SDM yang profesional dalam menjalankan tugas – tugasnya sebagai karyawan, sehingga muncul motivasi sebagai pengaruh kuat fondasi karyawan agar tetap konsisten dalam pekerjaannya, dari situlah dimana saatnya karyawan patut dinilai prestasi kerjanya.

Hasil dari penelitian terdahulu menunjukkan bahwa “*training had an impact on the performance of employee among the international civil servants*” (Angela, 2014), pelatihan berdampak berpengaruh pada kinerja karyawan diantara pegawai negeri internasional. Desain penelitian survei digunakan untuk studi ini ada 144 staf kantor pendukung PBB untuk misi Afrika di Somalia. Temuan lainnya juga menunjukkan bahwa secara umum pelatihan meningkatkan keterlibatan karyawan dalam proses perubahan, motivasi, kepuasan kerja dan kinerja keseluruhan. Hasil penelitian lainnya menunjukkan bahwa adanya hubungan positif yang kuat antara pelatihan dan pengembangan karyawan dan kinerja karyawan (James Onyango & Daniel M Wanyoike, 2014:15). Jelas bahwa hasil penelitian diatas menunjukkan komponen utama “*reward*” didasarkan pada system penilaian yang ditetapkan oleh atasan terhadap tingkat Pendidikan atau pengalaman karyawan. Hasil penelitian (Nushrat Nahida Afroz, 2018:121) juga mengungkapkan hasil serupa bahwa hasil dari Analisis data statistik menunjukkan pelatihan berdampak positif pada kinerja karyawan. Hasil penelitian dari (Rida.A & Faiza MS, 2015:66) menunjukkan bahwa factor pelatihan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Bank Karachi. Disamping itu juga dampak dari pelatihan juga meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang memberikan dukungan luas untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Efin Shu & Wardayani,2019) mengungkapkan hasil penelitian bahwa pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh sedikit terhadap kinerja karyawan di Hotel Santika Premiere Dyandra Medan. Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa secara parsial pelatihan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil wawancara penulis dengan Training Executive Hotel Santika Premiere Dyandra Medan, bahwa pelatihan memperbaiki kinerja karyawan. Masalah di dalam operasional hotel tetap ada namun tidak signifikan. Namun berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rizky Fauzan (2015:323) menyatakan bahwa Efektivitas pelatihan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

LANDASAN TEORI

1. Efektivitas

Soejono Soekanto (1986:25) mengemukakan bahwa efektifitas berasal dari kata *effektivies* yang berarti taraf sampai atau sejauh mana suatu kelompok mencapai tujuan. Selanjutnya, oleh Handoko (2006) menambahkan “Efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang paling tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan”. Senada dengan pendapat yang diungkapkan oleh Maulana & Rachman (2016) bahwa “Efektivitas diartikan sebagai kemampuan suatu unit yang mencapai tujuan yang diinginkan”.

2. Konsep Taksonomi Bloom

Taksonomi adalah sistem klasifikasi John W. Santrock (2007:468). Taksonomi berarti klasifikasi berhierarki dari sesuatu atau prinsip yang mendasari klasifikasi atau juga dapat berarti ilmu

yang mempelajari tentang klasifikasi. Taksonomi merupakan suatu tipe sistem klasifikasi yang berdasarkan data penelitian ilmiah mengenai hal-hal yang digolongkan-golongkan dalam sistematika itu. Konsep Taksonomi Bloom dikembangkan pada tahun 1956 oleh Benjamin S. Bloom., seorang psikolog bidang pendidikan beserta dengan kawan-kawannya. Pada tahun 1956, terbitlah karya "Taxonomy of Educational Objective Cognitive Domain", dan pada tahun 1964 terbitlah karya "Taxonomy of Educational Objectives, Affective Domain", dan karyanya yang berjudul "Handbook on Formative and Summative Evaluation of Student Learning" pada tahun 1971 serta karyanya yang lain "Developing Talent in Young People" (1985). Taksonomi ini mengklasifikasikan sasaran atau tujuan pendidikan menjadi tiga domain (ranah kawasan): kognitif, afektif, dan psikomotor dan setiap ranah tersebut dibagi kembali ke dalam pembagian yang lebih rinci berdasarkan hierarkinya W. S. Winkle (1987:149), yaitu :

- a) Ranah Kognitif adalah ranah yang mencakup kegiatan mental (otak). Segala upaya yang menyangkut aktivitas otak adalah termasuk dalam ranah kognitif.
- b) Ranah Afektif adalah kawasan afektif yaitu kawasan yang berkaitan aspek-aspek emosional, seperti perasaan, minat, sikap, kepatuhan terhadap moral dan sebagainya.
- c) Ranah Psikomotorik adalah kawasan psikomotor yaitu kawasan yang berkaitan dengan aspek-aspek keterampilan jasmani.

3. Kinerja

Menurut Mangkunegara (2005), kinerja mempunyai arti hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya. Srihati (2012) menambahkan bahwa sikap yang diperlihatkan setiap individu secara nyata sebagai bentuk dari hasil kerja yang sesuai dengan tugas dan peranannya dalam organisasi. Kinerja juga merupakan tingkat keberhasilan yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibandingkan dengan standar kerja atau kriteria yang telah ditentukan dan disepakati sebelumnya (Yualina dan Suhana, 2012).

Haywood (2001) menambahkan, bahwa terdapat delapan hal yang mempengaruhi efektivitas pelatihan, yaitu berikut ini :

- a) Dukungan organisasi atas perubahan.
- b) Komitmen dan kepercayaan yang kuat dalam pendidikan, pelatihan dan pengembangan individu.
- c) Pelatihan dan pengembangan harus berhubungan dengan strategi dan tujuan bisnis.
- d) Formulasi dan implementasi dari strategi bisnis.
- e) Peserta tidak hanya menerima pengetahuan dan kemampuan tetapi juga mendemonstrasikan kompetensi, termasuk untuk menemukan keinginan pelanggan.
- f) Menyusun tujuan dan hasil yang diharapkan dari pelatihan.
- g) Adanya spesifikasi dalam pelatihan.
- h) Evaluasi menyeluruh atas efektivitas pelatihan dan komitmen peserta selama proses pelatihan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian Fenomenologis, dimana pendekatan fenomenologis ini dimulai dari factor – factor spesifik dengan pola pikir induktif yang pada akhirnya menuntun peneliti untuk menyimpulkannya. Fenomenologi berusaha mencari pemahaman bagaimana manusia mengkonstruksi makna dan konsep penting dalam kerangka intersubektivitas (pemahaman kita mengenai dunia dibentuk oleh hubungan kita dengan orang lain). (Kuswarno,2009:2). Fenomenologi berasumsi bahwa orang-orang secara aktif menginterpretasi pengalaman-pengalamannya dan mencoba memahami dunia dengan pengalaman pribadinya (Littlejohn,2009:57). Fenomena yang tampak adalah refleksi dari realitas yang tidak dapat berdiri sendiri, karena ia memiliki makna yang memerlukan penafsiran yang lebih lanjut.

Lokasi penelitian ini akan dilakukan di Best Western Kindai Hotel Banjarmasin. Untuk memperoleh data dan informasi yang sangat diperlukan bagi penelitian kualitatif ini, maka di perlukan adanya informan penelitian. Adapun informan kunci penelitian ini adalah orang yang terlibat dalam pelatihan yang diberikan oleh pihak Best Westren Kindai Hotel yakni Manajer HRD, Manajer Financial and Accounting dan Manajer Marketing. Sumber data dalam penelitian ini peneliti menggunakan data yang berasal dari Data Primer dan Data Sekunder

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Best Western Kindai Hotel Banjarmasin, secara umum pelatihan yang diberikan kepada karyawan Best Western Kindai Hotel Banjarmasin sepenuhnya sudah efektif. Yang mana pelatihan itu ada beberapa macam :

1. Pelatihan Bersifat Umum

Pelatihan ini Wajib diikuti oleh seluruh karyawan Best Western Kindai Hotel yang sekarang berjumlah 60 orang dengan porsi 5 jam per-orang pada tiap bulannya. Ini pelatihan yang diadakan oleh pihak HRD (*Human Resource Departmen*) dan bisa juga dari kantor pusat. Dalam pelaksanaannya pelatihan ini dilaksanakan dengan tatap muka langsung, mengakses web dari kantor pusat yang sudah disediakan, dan melakukan panggilan video langsung dari kantor pusat yang ada di Jakarta atau Bangkok.

2. Departmental Training

Pelatihan ini diberikan oleh kepala department masing – masing, karena pelatihan ini lebih berkonsentrasi kepada bidang yang diduduki karyawan. Sebagai contoh karyawan yang menduduki bidang F&B (*Food and Beverage*) mereka akan ditraining langsung oleh kepala department mereka bagaimana cara menangani semua makanan dan minuman di suatu hotel dari mulai pemilihan bahan, persiapan, rasa, kualitas, penampilan dan juga harga yang ditawarkan kepada tamu termasuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu sesuai dengan standar dari masing masing hotel. F&B Department juga bertanggung jawab untuk membuat aktifitas di hotel yang berhubungan dengan makanan dan minuman, tentunya juga membuat suatu acara pertunjukan dan hiburan.

Ranah Kognitif

Adalah merupakan ranah yang mencakup kegiatan mental (otak). Segala upaya yang menyangkut aktivitas otak adalah termasuk dalam ranah kognitif. Dilihat dari ranah kognitif penulis melakukan wawancara terhadap pihak HRD Best Western Kindai Hotel Banjarmasin yang mana dapat disimpulkan bahwa sebelum dan sesudah dilakukannya training terhadap para karyawan terdapat perubahan pada ranah kognitif/mental para karyawan, yang mana perubahan itu menambah wawasan para karyawan terhadap pekerjaan mereka masing – masing pada tiap divisi entah itu pengetahuan tentang departmental maupun teknologi.

Berikut isi wawancara yang saya lakukan dengan pihak HRD dari Best Western Kindai Hotel bersama Ibu Lina Rosita Halim :

“Melihat dari sebelum dan sesudah diberlakukannya training terhadap para karyawan, sebelumnya dapat dilihat para karyawan Cuma sebatas ‘tau’ mengenai pekerjaan mereka, namun mereka tidak begitu memahami apa yang mereka kerjakan, terlebih itu mengenai pengetahuan departmental. Setelah diberlakukannya pelatihan terhadap para karyawan ini, kita melakukan evaluasi bahwa hasilnya mereka dapat memahami tentang apa pekerjaan mereka, mereka dapat memahami tentang departmental yang ada dihotel dan mereka juga ada pebingkatan pemahaman dibidang teknologi, dan bahkan ada beberapa karyawan yang mengalami peningkatan lebih dimana mereka memberikan beberapa inovasi baru dalam mengerjakan pekerjaan mereka yang mana itu tentu efektif dalam mereka bekerja”.

Ranah Afektif

Menurut Dimiyati dan Mujiono (298) Ranah Afektif merupakan kemampuan yang mengutamakan perasaan, emosi, dan reaksi – rekasi yang berbeda dengan penalaran. Kawasan afektif yaitu kawasan yang berkaitan dengan aspek – aspek emosional, seperti perasaan, minat, sikap, kepatuhan terhadap moral dan sebagainya. Dalam ranah afektif pihak Best Western Kindai Hotel Banjarmasin memberikan pernyataan yang dapat disimpulkan bahwa terjadi perubahan prilaku yang signifikan dari para karyawan pada saat sebelum diadakan pelatihan dan sesudah dilakukannya pelatihan, yang mana itu mendorong para karyawan untuk bersikap dan berperilaku sebaik mungkin dalam bekerja terutama yang berada di bagian operasional dimana mereka berhadapan langsung dengan *customer*, itu membuat mereka harus bersikap dan berlaku sebaik mungkin. Berikut adalah hasil wawancara penulis, yang penulis lakukan bersama dengan Ibu Karen Alvionita :

“...Dapat kita lihat sendiri sekarang pada dasarnya karyawan sudah bersikap dan berperilaku dengan baik sesuai dengan yang diharapkan, apalagi yang dibagian operasional, kita lakukan evaluasi terhadap mereka mengenai sikap dan perilaku mereka apabila berhadapan dengan customer hasilnya cukup baik hanya perlu improvisasi sedikit lagi untuk mencapai hasil yang kami anggap sempurna. Sebelum diadakannya pelatihan, untuk sikap dan perilaku karyawan dalam bekerja masih belum bisa mencapai dilevel sekarang seperti yang saya jelaskan barusan. Masih ada banyak hal yang perlu dievaluasi mengenai sikap dan perilaku ini, kadang masih ada saja karyawan yang harus ditegur dulu baru patuh, sebagai contoh dalam hal grooming atau berpenampilan, peraturan di hotel ini setiap karyawan harus mencukur kumis dan jenggot bagi pria, nah terkadang setiap hari masih saja kita temui karyawan yang tidak melakukan cukur terhadap kumis maupun jenggotnya yang mana itu sudah menjadi pertauran di hotel ini. Namun setelah diberlakukannya pelatihan terhadap karyawan ini secara bertahap mereka mulai memahami apa yang menjadi keinginan perusahaan untuk bagaimana mereka berperilaku dan bersikap”.

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Ibu Karen Alvionita diatas terjadi perubahan yang signifikan dalam ranah afektif, dimana para karyawan memahami secara bertahap apa yang diinginkan perusahaan bagaimana mereka berperilaku dalam bekerja.

Ranah Psikomotorik

Ranah Psikomotorik yaitu ranah yang berkaitan dengan aspek – aspek keterampilan jasmani. Dalam pernyataannya pihak dari Best Western Kindai Hotel Banjarmasin memberikan pernyataan bahwa :

“Untuk sekarang ya, yang saya lihat karyawan ini sekarang sudah cukup kuat untuk bekerja dalam artian mereka sanggup untuk bekerja sampai kerja lembur dengan tetap menghasilkan output yang sesuai, semua hasil itu didapat dari hasil pelatihan yang telah kami lakukan, efeknya terasa sekitar pertengahan 2019 kemaren. Dalam usaha kami, kami membangun SDM yang mumpuni untuk perusahaan ini kita lakukan pelatihan – pelatihan yang mana bertujuan untuk menghasilkan output dalam bekerja yang sesuai dengan harapan perusahaan namun dengan hasil yang efektif, itu semua kita lakukan secara bertahap, kita tidak bisa menginginkan sesuatu dengan instan kan? Harus ada proses yang cukup panjang disitu. Sebelum dilakukannya pelatihan output yang dihasilkan oleh para karyawan memang bisa memenuhi target namun belum bisa memuaskan lah, mungkin karena mereka belum memahami pelatihan – pelatihan yang kami berikan. Maka dari itu kita berikan mereka berbagai pelatihan secara bertahap dengan harapan mereka bisa menghasilkan output yang sesuai target perusahaan dan juga bisa memuaskan hasilnya”

Diatas adalah hasil wawancara penulis dengan Head of Departmen Human Resource Best Western Kindai Hotel Banjarmasin bersama Pak Rizki Budi Sentosa. Terlihat sekarang para karyawan di Best Western Kindai Hotel sudah cukup mampu untuk bekerja dan menghasilkan output yang sesuai dengan harapan perusahaan dan dapat sekaligus memuaskan perusahaan atas pekerjaan mereka.

Penulis juga melakukan penelusuran terkait permasalahan apa yang melatarbelakangi para karyawan mampu untuk menyerap dan memahami pelatihan – pelatihan yang diberikan oleh pihak Best Western Kindai Hotel Banjarmasin. Penulis melakukan wawancara dengan dua orang Head of Departmen di Best Western Kindai Hotel Banjarmasin, yaitu Head of Department Financial and Accounting dan Head of Department Human Resource.

Berikut wawancara yang saya lakukan bersama Head of Departmen Financial and Accounting Pak Ishal :

“Sejauh ini yang saya lihat dan lakukan beberapa kali evaluasi mengenai hal ini, saya mendapat beberapa alasan mengapa para karyawan disini bisa memahami dan menyerap pelatihan – pelatihan yang diberikan oleh HRD maupun dari perusahaan pusat, yang pertama adanya ketakutan para karyawan terhadap pimpinan perusahaan yang akan marah apabila hasil dari pekerjaan mereka tidak memuaskan atau tidak sesuai target, tentu ini berpengaruh yang mana membuat para karyawan memiliki keharusan untuk memahami dan menyerap pelatihan - pelatihan yang diberikan. Yang kedua, setiap kali diadakannya pelatihan entah itu dari departmen masing – masing, dari HRD, atau dari perusahaan pusat, kita selalu menggunakan meeting room yang biasa digunakan customer, yang mana

ruangan itu sudah sangat cukup nyaman untuk melakukan pelatihan, dari peralatan yang diperlukan untuk pelatihan sudah lengkap, fasilitas yang memadai dari AC, meja yang nyaman, ruangan yang kedap suara, kursi yang nyaman, serta tentu disediakan coffee break dan makanan untuk memenuhi kebutuhan peserta pelatihan ini, dan yang ketiga trainer yang memberikan pelatihan itu selalu komunikatif, entah itu dari HRD kami maupun dari perusahaan pusat, para trainer ini selalu mengutamakan komunikatif dalam penyampaian materi dengan tujuan materi yang disampaikan mudah diupahami oleh para karyawan....”.

Berikut adalah hasil wawancara penulis dengan Head of Department Human Resource Pak Rizki Budi Sentosa :

“Saya sudah melakukan penelusuran terkait masalah ini sejak dirasakannya efek dari pelatihan ini. Terdapat beberapa poin ya yang saya kantong dari hasil penelusuran, yang pertama jelas karena fasilitas yang kami sediakan di hotel ini sangat memadai, karna ketika kita mengadakan pelatihan terutama dari HRD dan perusahaan pusat, kita itu menggunakan langsung meeting room yang biasa digunakan customer dimana disitu sudah tersedia fasilitas yang sangat mendukung dari AC, Meja, Kursi dan Makanan serta Coffe Break yang selalu ada tentu ini akan membuat nyaman para karyawan yang sedang melakukan pelatihan, bahkan kadang sayapun yang beberapa kali jadi trainer pun merasakan kenyamanan dalam menyampaikan materi, terus yang kedua untuk pelatihan yang dari perusahaan pusat itu trainer mereka cukup terampil dalam memberikan materi pelatihan terutama dalam hal komunikasi, mereka sangat terlatih akan hal itu. Dan yang terakhir materi yang diberikan dari pelatihan perusahaan pusat dan pihak HRD di hotel dibuat sedemikian lunak dalam artian apabila ada materi yang dirasa sangat berat kita usahakan untuk menyampaikannya dengan cara yang bagaimana supaya materi ini tidak terkesan berat, untuk memudahkan para karyawan dalam menyerap dan memahami materi yang diberikan”.

Menurut penulis pernyataan yang disampaikan oleh kedua Head of Departmen tersebut tidak terlalu berbeda, membuat penulis berpendapat bahwa apa yang melatarbelakangi permasalahan mengapa karyawan dapat memahami pelatihan yang diberikan, ini sesuai dengan empat faktor yang mempengaruhi efektivitas pelatihan yang dikemukakan oleh Ghosh,et al. (2011) dan Bangun (2012) yaitu :

1. Kejelasan Trainer
2. Tempat Program Pelatihan
3. Komunikasi Pelatih
4. Materi Pelatihan

Penulis juga melakukan wawancara dengan Head of Departmen Financial and Accounting terkait dengan apakah pelatihan yang diberikan kepada karyawan berdampak kepada kinerja para karyawan. Berikut wawancara yang saya lakukan bersama Pak Ishal selaku Head of Department Financial and Accounting :

“Di department saya sendiri yaitu Financial and Accounting setelah diberikan beberapa kali pelatihan departamental oleh saya sendiri, pelatihan dari HRD, dan pelatihan dari perusahaan pusat saya melihat sejauh ini berdampak positif terhadap kinerja karyawan, yang mana sebelum mereka memahami dari pelatihan – pelatihan itu belum ada dampak yang begitu terasa dalam kinerja yang mereka hasilkan, namun setelah diberikan pelatihan – pelatihan secara bertahap sampai sekarang kinerja dari para karyawan bisa dikatakan memberikan hasil kinerja yang baik. Dan untuk secara keseluruhan juga demikian merepa para karyawan yang pada mulanya memberikan hasil kinerja yang biasa saja, namun sekarang hasilnya sudah cukup memuaskan”.

Tidak cukup sampai disitu penulis juga melakukan wawancara dengan staff financial and accounting untuk memverifikasi apakah benar pernyataan dari Head of Department Financial and Accounting. Berikut wawancara yang penulis lakukan bersama Pak Fajar selaku staff Accounting bagian Account Recieveable :

“Ya memang benar, selama pelatihan – pelatihan itu dijalankan saya sendiri merasa dalam melakukan tugas saya terasa lebih mudah dan lebih paham akan apa yang saya kerjakan selain disini saya paham saya juga termotivasi akan pelatihan itu, karna disetiap penyampaian materi kadang trainer

menyelipkan beberapa hal yang memotivasi kami selaku karyawan untuk tetap melakukan imrpoviasasi terhadap pekerjaan kami”.

Dengan begitu penulis dapat menarik kesimpulan dari hasil wawancara dan hasil verifikasi tersebut bahwa pelatihan yang diberikan kepada para karyawan di Best Western Kindai Hotel Banjarmasin memiliki dampak yang positif terhadap kinerja dan juga efektif.

Penelitian mengenai Efektivitas Pelatihan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada Best Western Kindai Hotel Banjarmasin yang menggunakan Konsep Taksonomi Bloom dimana pada ranah Kognitif, para karyawan di Best Western Kindai Hotel Banjarmasin untuk sekarang sudah ada peningkatan dalam wawasan pekerjaan baik itu dibidang yang dia tekuni maupun dibidang teknologi. Sebelumnya para karyawan yang belum begitu memahami pelatihan yang diberikan belum sampai pada level peningkatan wawasan seperti sekarang, namun sesudah diberikan pelatihan secara bertahap sekarang mengalami peningkatan dalam wawasan dalam pekerjaannya. Semua ini tidak lepas juga dari kualitas Trainer yang dihadirkan untuk diberi kepercayaan dalam menyampaikan materi dalam pelatihan.

Pada ranah Afektif terlihat sekarang para karyawan sudah tahu harus bersikap dan berlaku seperti apa jika sedang menjalankan pekerjaan, yang mana sebelumnya terdapat beberapa masalah dalam perilaku dan sikap karyawan yang dalam perihal grooming yang masih perlu ditegur untuk melakukannya. Namun setelah diberikan pelatihan secara bertahap para karyawan mampu untuk memahami pelatihan tersebut dan didapatkan hasil yang sesuai dengan keinginan perusahaan untuk menciptakan SDM yang mumpuni.

Pada ranah Psikomotorik terdapat peningkatan yang sesuai dengan keinginan perusahaan yaitu dimana karyawan mampu bekerja menyelesaikan sesuai target yang diberikan sehingga pekerjaan yang diberikan diselesaikan secara efektif, yang mana sebelumnya masih belum begitu memenuhi target.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai efektivitas pelatihan pada Best Western Kindai Hotel Banjarmasin, maka penulis menarik kesimpulan bahwa pihak Best Western Kindai Hotel Banjarmasin sudah memberikan pelatihan – pelatihan yang terbaik yang bisa diberikan untuk mencapai efektivitas, hal ini terlihat dari :

1. Ranah Kognitif dimana terlihat para karyawan di Best Western Kindai hotel Banjarmasin sekarang setelah diberikan pelatihan yang bertahap mereka mendapat wawasan yang lebih mengenai pekerjaan mereka, yang mana itu bisa memudahkan mereka dalam bekerja dan memahami pekerjaan mereka.
2. Ranah Afektif dimana terlihat sekarang para karyawan dalam berperilaku dan bersikap sudah sesuai dengan yang diharapkan perusahaan. Mereka tau harus bersikap bagaimana jika berhadapan dengan customer maupun atasan.
3. Ranah Psikomotorik dimana dari ranah Psikomotorik karyawan juga lebih produktif dalam melakukan pekerjaan, yang mana mereka mampu bekerja dibawah tekanan dan jua mereka siap untuk bekerja lembur, artinya secara psikomotrik mereka sudah terlatih untuk itu.

Daftar Pustaka

- A.A Anwar Prabu Mangkurnegara. (2005) Manajemen Sumber daya Manusia Perusahaan. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Afroz, Nushrat Nahida (2018). *Effects of training on Employee Performance – A Study on Banking Sector*, Tangail Bangladesh.
- Agung, Kurniawan 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Angela, (2014). *Effects of training on employee performance: a case study of United Nations support office for the African union . United States international university, Africa*.
- Bangun, Wilson. 2012. *“Manajemen Sumber Daya Manusia”*. Jakarta: Erlangga.
- Bernard, I, Caster. 1992. *Organisasi dan Manajemen Struktur, Prilaku dan Proses*. Jakarta:Gramedia.
- Campbell, J.P 1989, *Teori Efektivitas* , dalam Richard M:Efektivitas Organisasi 2005 Bandung: Erlangga.

- Cherrington, DJ. and Cherrington, JO. 1973. "Appropriate Reinforcement Contingencies in The Budgeting Process". *Journal of Accounting Research (Supplemen)*, p 225-253. Drs. Benyamin Molan. Erlangga, Jakarta.
- Elnaga, Amir dan Imran, Amen. (2013). *The Effect of Training on Employee Performance. European Journal of Business and Management* Vol.5, No.4.
- Fauzan, Rizky (2015). *Efektifitas Pelatihan Terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Serta Kinerja Karyawan, Jurnal Keuangan dan Perbankan* Vol.19, No.2 hlm 314 – 325.
- Handyaningrat, Soewarno. 1994. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Haji Masagung
- Kirkpatrick, D. L. 1998. *Evaluating Training Programs: The Four Levels*. Berrett-Koehler Publisher, Inc. San Francisco.
- Lubis, Hari. S.B. dan Martani Husaini. 1987. *Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro)*. Jakarta: Pusat Antar Universitas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Indonesia.
- Mangkunegara. 2011. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan. PT. Remaja Rosdakarya*. Bandung.
- Mangkunegara, A.A (2013) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kesebelas, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP.
- Onyango, James Watta & Wanyoike, Daniel M (2014). *Effects of Training on Employee Performance: A Survey of Health Workers in Siaya Country, Kenya. European Journal of Material Sciences* Vol. 1 No. 1, 11 – 15 Maret 2014: Jomo Kenyatta University of Africulture and Technology, Kenya.
- Rida Athar, & Faiza Maqbool. Shah (2015). *Impact of Training on Employee Performance (Banking Sector Karachi), IOSR Journal of Business and Managemen*, Vol. 17 No. 11.
- Robbins, P. Stephen. (2006). *Perilaku Organisasi*. Edisi Sepuluh. Diterjemahkan oleh: S.P. Siagian, *Manajemen*, Yogyakarta: Liberty, 1978.
- Sandhy, Maulana Kurnia. 2018. *Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Rekatama Putra Gegana Bandung*. Volume 4, No.2.
- Sedarmayanti, M.Pd., APU. 2009, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung : Penerbit Mandar Maju.
- Shu, Efin & Wardayani (2019). *Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Santika Premiere Dyandra Medan, Jurnal Studi Manajemen* Vol. 1, No. 1, pp. 25-31.
- Srihati, Ayu. 2012. *Analisis Kinerja Karyawan di The Villas Bali Hotel and Spa Kuta Badung. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*.
- Steers, M. Richard. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiarti, DKK. 2016. *Pengaruh Pelatihan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Padma Ardy Aktuaria* Jakarta. Epigram Vol. 13 No. 1.
- Sugiyono. (1997). *Metodologi Penelitian Administrasi*. Yogyakarta: CV Alfabeta.
- Suyadi Prawirosentono. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan*". Yogyakarta:BPFE.
- Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. *Manajemen Publik. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia* : Jakarta.
- Triasmoko Denny, DKK. 2014. *Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri*. Universitas Brawijaya *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 12 No. 1.
- Wexley, Kenneth, N dan Yukl, Gary, terjemahan Muh Shobaruddin, 2000, *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personalialia*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Yualina, Riastuti P. Dan Suhana. 2012. *Efektivitas Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai. Buletin Pengelolaan Reaktor Nuklir*, 9 (2), h: 57 – 65.