# Analisis Evaluasi Pelatihan Keys to Communication di Hotel Pullman Jakarta Central Park

## BAB I
## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam suatu sistem sebuah perusahaan, peran dan potensi Sumber Daya Manusia merupakan elemen penting dan memegang peranan yang fundamental dalam mencapai tujuan sebuah perusahaan. "Tenaga kerja, pekerja, karyawan, potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya, atau potensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal non material dalam organisasi bisnis, yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi" (Nawawi, 2011). Sumber Daya Manusia merupakan aspek yang sangat krusial dalam menunjang produktivitas dan efisiensi operational sebuah perusahaan.

Produktivitas tersebut harus bersamaan dengan pola pikir yang luas dan terbuka. Tanggung jawab dari peran HRD (Human Resources Department) dalam menjaga dan memastikan potensi sebuah SDM yang berkualitas sangat penting. Fungsi HRD secara luas adalah menangani berbagai masalah dalam ruang lingkup karyawan, mulai dari *entry level* maupun dalam *managerial level.* HRD adalah sebuah departemen yang merangkum beberapa hal salah satunya yaitu; *Training and development* (pengembangan keahlian manusia) dan *Organization Development* (pemberdayaan dalam memanfaatkan modal sumber daya manusia). Pelatihan yang diberikan harus memiliki kaitan dan tujuan yang erat dengan visi misi perusahaan dan memastikan pelatihan yang dibahas memberikan efek yang baik, hal ini juga penting dalam bidang perhotelan/operational. Tidak hanya meningkatkan produktifitas dan efisiensi kerja, di sisi lain membantu lingkungan kerja yang nyaman.

Menurut pendapat Edy Sutrisno (2012:6), **"**manajemen sumber daya manusia merupakan kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, serta penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan baik secara individu maupun organisasi". Menurut Bangun (2012:4), "salah satu sumber daya organisasi yang memiliki peran penting dalam mencapai tujuannya adalah sumber daya manusia". Oleh sebab itu, diperlukan sebuah usaha khusus agar kinerja para karyawan hotel dapat maksimal dan dapat memberikan efek positif kepada stabilitas sebuah bisnis perhotelan.

Salah satu fungsi *Human Resources* adalah mengadakan pelatihan. Tujuan dari pengembangan program dan pelatihan tersebut adalah memberikan pembinaan yang diperlukan untuk memperkuat dan menumbukan pengetahuan, ketrampilan, dan pola pikir yang positif untuk karyawan. "Untuk memastikan pelatihan yang dilakukan sudah sesuai, HRD harus memusatkan fokus dan perhatian kepada perencanaan SDM yang terintegrasi dengan memperhitungkan berbagai tantangan dan peluang di masa kini maupun masa depan sehingga membuat SDM lebih berkompetitif secara sehat" (Anwar Prabu Mangkunegara, 2009:45), dan menurut Jauvani Sagala (2010:217) mengatakan bahwa, "SDM yang kompetitif dan memiliki *passion* yang maksimal dapat mewujudkan tujuan dari visi misi perusahaan tersebut"

Pullman Hotel adalah hotel bintang 5 premium yang dibawah naungan manajemen Accor Group yang berasal dari Perancis. Accor menyadari pentingnya pelatihan dalam membentuk budaya dan karakter positif dalam bekerja di dalam lingkungan hotel Accor. Salah satu pelatihan yang ditonjolkan adalah KTC *(Keys to Communication)* dimana dalam pelatihan ini konten pelatihan yang diberikan adalah mengenai teknik komunikasi.

Dalam penelitian ini, penulis akan mendalami fungsi program KTC (*Keys to Communication*) dalam sebuah hotel. Tujuan dari modul pelatihan ini adalah menciptakan komunikasi yang baik dalam satu tim, bagaimana membentuk komunikasi yang cocok dengan orang yang mendengarnya, bagaimana memproses sebuah informasi yang mampu memberikan solusi, dan mempelajari karakteristik kita sendiri dan orang lain untuk dapat mengerti dan memahami satu sama lain.

Program ini adalah salah satu program unggulan yang dimiliki oleh ACCOR pusat yang dihadiri oleh semua karyawan dari properti tersebut. *Trainer* yang memberikan pelatihan juga adalah yang sudah mendapatkan sertifikat resmi dari ACCOR. Karyawan yang hadir datang dari berbagai departemen mulai dari level *rank and file* maupun *professional leader.* Hal ini dimaksudkan agar setiap karyawan mampu memberikan performa yang maksimal termasuk dalam menciptakan komunikasi yang baik. Konten dari pelatihan ini sangat lengkap dan sistematis membahas tidak hanya secara teknis, tapi mempelajari karakteristik orang yang mendengar maupun diri sendiri sebagai pemberi informasi. Selain itu, memberikan diri kita sendiri pelajaran bagaimana menjadi penerima informasi yang baik dan menjadikan informasi tersebut berguna dan efektif.

Seni pelatihan tersebut dikemas dengan kreatif bebas, dan memaksimalkan kreatifitas dari setiap karyawan yang ada. Elemen penting dari pelatihan KTC adalah ; ***Development, Innovation, and Share.*** Fokus dari program pelatihan ini adalah menciptakan komunikasi yang efektif dan membangun suasana lingkungan kerja yang baik. Komunikasi tersebut diharapkan mampu membentuk hubungan kerja yang baik antar sesama karyawan maupun pimpinan kepada bawahannya. Hasil itu dapat terjadi bila komunikasi yang kreatif, efektif, dan menyenangkan dapat diterapkan dari dalam organisasi. Tema dalam setiap pelatihan tersebut dibuat secara menarik dan menyenangkan sehingga karyawan yang mengikuti program ini dapat melepaskan *stress* dan beristirahat sejenak dari pekerjaan mereka sehari-hari. Menciptakan kondisi bahwa karyawan ACCOR adalah satu keluarga sehingga diharapkan mampu mempengaruhi kolektivitas, produktivitas dan pola tingkah laku setiap individu.

"Pelatihan dalam suatu organisasi akan mempengaruhi keterampilan, kemampuan teknis, dan moral karyawan" (Malayu S.P Hasibuan, 2010:69). Karyawan harus memiliki personal skill yang baik dalam penyampaian ide dan gagasan serta penyampaian kritik dan pujian yang tepat. Saluran pelatihan yang baik akan meningkatkan kinerja dan kepuasan (motivasi) dalam bekerja. Selain itu menurut Rivai dan Sagala (2011:217), "pelatihan yang baik akan memberikan dampak terhadap image perusahaan jadi lebih baik".

Dengan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa fungsi pelatihan sangat vital dan mempengaruhi banyak aspek dalam sebuah organisasi seperti kinerja, motivasi dan suasana/lingkungan kerja.

## 1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan observasi peneliti selama mengikuti program pelatihan dan mengikuti kegiatan-kegiatan yang dilakukan HRD Pullman, karyawan hotel Pullman Central Park kurang lebih berjumlah 317 orang yang terbagi dalam beberapa departemen operasional maupun *back office*. Selama mengikuti proses magang selama 6 bulan di hotel Pullman Jakarta Central Park, peneliti menemukan beberapa kendala komunikasi antara sesama karyawan. Berdasarkan hasil pengamatan menunjukan bahwa komunikasi di dalam organisasi belum berjalan secara maksimal Hal ini terjadi akibat adanya hambatan informasi dari kedua belah pihak terutama antara sesama karyawan maupun pimpinan kepada bawahannya. Salah satunya adalah pada bagian operasional dimana komunikasi hanya berjalan satu arah. Selain itu, banyaknya saluran dalam menyampaikan arahan atau instruksi menyembabkan informasi cenderung berubah-ubah dan tidak efektif (harus melalui beberapa *manager*) Hal tersebut seringkali menyebabkan *miss understanding* antar karyawan. Contohnya seperti penyampaian informasi dari seorang HOD kepada bawahannya tidak lengkap karena melalui beberapa *supervisor* sehingga operasional seringkali terganggu dan efeknya akan berlanjut terhadap keputusan HOD untuk melakukan tugas bawahannya padahal tugas itu bukan *job description* seorang HOD. Dampak tersebut menjadi lebih terasa karena pimpinan belum terbiasa mengapresiasi karyawan sehingga mempengaruhi suasana, motivasi, kinerja dan produktivitas karyawan itu sendiri. Menimbulkan kesenjangan/*gap* antara pimpinan dan karyawan sehingga komunikasi tidak berjalan dengan lancar. Banyak kasus juga dimana hubungan antar karyawan tidak berjalan dengan baik karena cara penyampaian informasi dengan kata-kata yang tidak tepat sehingga menimbulkan perasaan tidak menyukai satu sama lain contohnya seperti cara memilih kata-kata yang dirasa tidak sopan kepada karyawan tertentu sehingga karyawan tersebut merasa tersinggung. Hal ini sangat mempengaruhi kinerja dan

suasana kerja yang tidak mendukung. Padahal hubungan kerja yang baik akan mempermudah pekerjaan menjadi lebih cepat terlaksana.

### 1.3. Batasan Penelitian

Peneliti akan menfokuskan masalah terhadap fungsi program KTC terhadap para karyawan hotel Pullman Jakarta Central Park yang mengikuti pelatihan tersebut. Mendalami keputusan yang diambil setelah mengikuti program KTC dan bagaimana mengimplimentasikannya dalam komunikasi sehari-hari

### 1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi, dan batasan penelitian maka perumusan masalah adalah:

1. Bagaimana evaluasi pelatihan KTC dalam meningkatkan komunikasi karyawan Pullman Jakarta Central Park?
2. Bagaimana implentasi pelatihan KTC terhadap komunikasi sehari-hari?

### 1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan yang ingin dicapai adalah :

1. Untuk mengetahui evaluasi pelatihan KTC di Hotel Pullman Jakarta Central Park.
2. Untuk mengetahui hasil dari pelatihan KTC di dalam lingkungan kerja Pullman Jakarta Central Park.

### 1.6. Manfaat Penelitian

#### 1.6.1. Bagi peneliti

a. Penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti untuk mengimplementasikan ilmu yang telah didapatkan selama proses perkuliahan dan proses magang dalam bidang pengelolaan perhotelan pada

umumnya, dan khususnya dalam divisi pengelolaan Sumber Daya Alam (SDM) / HRD

b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagaimana dampak peran sebuah pelatihan terhadap perkembangan kemampuan karyawan dalam bidang perhotelan.

**1.6.2. Bagi Pihak Hotel Pullman Jakarta Central Park.**

a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi bagi divisi HRD dan L&D (*Learning & Development*) dalam mengurangi permasalahan komunikasi antar karyawan.

b. Berguna sebagai evaluasi dalam mengembangkan program pelatihan untuk karyawan.

**1.6.3. Bagi Pihak Universitas Podomoro University.**

a. Dapat mengetahui informasi yang baru mengenai program pelatihan pengembangan SDM dari sebuah industri perhotelan.

b. Dapat menjadi masukan atau referensi pelatihan pengembangan SDM bagi perusahaan.