

## LAMPIRAN

### Skrip Wawancara

**Pewawancara : Revan Lamora**

**Lampiran 1. Narasumber : Indra Budi Prabowo – Talent and Culture Officer & Administration (Peserta KTC)**

#### React

**Revan :** Menurut anda apa arti dan tujuan dari pelatihan KTC?

**Indra :** “Sebenarnya KTC ini adalah pelatihan dasar untuk karyawan Accor untuk belajar bagaimana komunikasi yang baik. Pelatihan ini hanya dilakukan sekali dan dikhususkan kepada HOD/SPV untuk dapat berkomunikasi dengan baik. Di KTC kita belajar *step-step* dan mempelajari isi pesan yang kita terima. *Messagenya* harus sampai dulu dan dapat kita sampaikan kepada pihak ketiga. Apakah sudah sesuai apa tidak dengan pembicara pertama. Intinya mengajarkan kita tata cara urutan berkomunikasi atau mengajarkan sesuatu dari bahasa verbal. Karena Bahasa verbal itu fleksibel, bisa ditambah maupun dikurangi tergantung dari yang menyampaikan tersebut.”

**Revan :** Apakah motivasi anda mengikuti pelatihan ini?

**Indra :** “Sebenarnya banyak sekali kendala yang masih kita belum tahu solusinya terkadang dalam kegiatan sehari-hari saja terutama dalam komunikasi. Seringkali kita mendapat perintah dan arahan dari seseorang dan apa yang kita lakukan berbeda. Hal ini yang ingin saya rubah dan pelajari.”

**Revan :** Apakah menurut anda pelatihan ini menyenangkan atau membosankan? Jawab jujur dan jelaskan kenapa?

**Indra :** “Ini menurut saya adalah pelatihan Accor paling seru karena ini memiliki kaitan dengan pekerjaan sehari-hari. Pelatihan ini juga diikuti oleh semua departemen dalam hotel. Semua posisi dari berbagai departemen hadir. Ini menjadi kesempatan buat saya untuk mencari relasi dan mengetahui ekspektasi mereka. Konten pelatihan ini juga sangat menarik karena terdapat games, jadi orang menyerap ilmu itu berdasarkan *fun*, bukan hanya materi-materi saja.”

**Revan** : Bagaimana dengan fasilitas atau materi yang diberikan?

**Indra** : “Accor memberikan dan memperlakukan peserta dengan sangat bagus. Untuk makanan dan fasilitas diberikan sangat baik, karena *venue* yang kita pilih adalah hotel bintang 4 atau 5 dari property Accor sehingga fasilitasnya sangat mumpuni untuk menampung orang dan lebih leluasa”

**Revan** : “Menurut anda apa saja faktor yang membuat pelatihan KTC ini menjadi menarik?”

**Indra** : “Menurut saya pertama adalah lokasi, lokasi pelatihan selalu di hotel bintang 4 atau 5 dimana kualitas pelayanan sangat menonjol serta area yang luas sehingga peserta sangat leluasa untuk mengikuti setiap kegiatan pelatihan tersebut. Materinya sudah pasti bagus, dan yang paling penting pelatihnya. Pelatih KTC selalu memiliki ide-ide spontan untuk membuat pelatihan ini tidak kaku dan membosankan. Karena masalah utama dari setiap pelatihan adalah peserta yang selalu mengantuk dan tidak fokus.

**Revan** : Menurut anda apa yang membuat pelatihan ini sangat menarik dan *engaging*?

**Indra** : Menurut saya adalah *trainernya*. Pelatihnya tahu cara membuat pelatihan itu menarik. *Sometimes* ketika seringkali para peserta mulai terlihat mengantuk, pelatihnya selalu memiliki cara agar suasana pelatihan kembali menarik. Pelatihnya selalu memiliki cara-cara spontan untuk membangun suasana seperti *ice breaking* dan permainan pengetahuan soal Pelatihannya 2 hari jadi wajar ya..

## **Learning**

**Revan** : “Materi KTC apa yang sangat melekat dan paling diingat setelah mengikuti pelatihan?”

**Indra** : “Hmmm... materi yang paling saya ingat adalah bagaimana cara memberikan informasi kepada pihak ketiga, karena setiap perintah dan arahan itu biasanya berasal dari atasan atau dari level manajer lainnya. Ada 3 hal yang harus kita tahu, apakah itu *direct* atau manipulatif positif dan negatif. Contoh *direct*

seperti atasan kita menyuruh kita menyiapkan 5 balon, maka akan disiapkan 5 balon sesuai perintah. Manipulatif positif ketika kita disuruh menyiapkan 5 balon, maka kita siapkan 6 balon beserta hiasan lainnya sehingga terlihat lebih menarik. Sedangkan manipulatif negatif adalah menyiapkan balon kurang dari 5, karena berdasarkan persepsi dan cara pikir kita. Ini bisa dikategorikan salah karena tidak sesuai dengan keinginan dari atasan dan tamu. Kita harus tahu apa alasan setiap perintah yang diberikan.”

**Revan** : “Apa saja konten yang dipelajari di dalam KTC?”

**Indra** : “Kontennya itu ya ada *games*, materi yang disambungkan dengan *games*, serta ada sesi curhat juga, membicarakan kendala komunikasi di setiap departemen masing-masing dan bagaimana solusinya.

**Revan** : Apa sikap yang harus ditonjolkan selama pelatihan KTC?

**Indra** : Selalu *open minded* dan *being honest* karena pada sesi terakhir KTC, kita akan mempelajari apakah diri kita manipulatif positif atau negatif ataupun *direct*. Bagaimana merespon perintah dari atasan juga.

**Revan** : Jadi apa yang saya tangkap yaitu kita harus terbuka dan jujur ya mungkin harus ada *confident*

**Indra** : Iya *open minded* harus dari diri mereka sendiri juga dan juga tentunya kepercayaan diri, kalau hal lain seperti konten ga berpengaruh ya. Kembali ke diri kita sendiri aja.

**Revan** : Apa konten KTC yang sangat melekat di hati anda? Konten atau materi yang pas banget sama anda gitu dan buat anda ingat terus?

**Indra** : Yang paling saya ingat adalah *how to respond* suatu *message* sebuah perintah, contohnya ketika kita diberikan perintah secara verbal, bagaimana caranya kamu bisa *direct* atau melakukan sama persis seperti yang diperintahkan untuk menjauhi komplain atau kesalahan. Ada baiknya ketika kita mendapat perintah, kita selalu *repeat* benar seperti inilah, detailnya seperti inilah kemudian jangan lupa untuk *taking notes*.

## **Behaviour**

**Revan** : Menurut anda apakah karyawan yang telah mengikuti KTC telah benar-benar mengimplementasikan maksudnya sudah dipraktekkan?

**Indra** : Menurut aku, KTC ini dilakukan setiap bulannya karena masih banyak karyawan kita yang *skill* komunikasinya masih jelek terutama di departemen saya. Contohnya adalah seperti pembuatan kontrak kerja yang *missnya* adalah yang satu lupa, lupa minta KTP, lupa bikin kontrak. Ini sih *simple* ya tapi kan kalo ada catatan seperti itu akan lebih baik. Sama juga seperti karyawan di restoran yang masih banyak seperti itu. Hal kecil tapi itu yang dilihat tamu dan seringkali mendapat complain. Dan itu kita perlu *effort* yang tinggi sih dalam komunikasi itu.

**Revan** : Bagaimana komunikasi dengan pimpinan kepada bawahan?

**Indra** : Pengalaman pribadi ya menurut saya masih kurang ya. Ada hal yang mungkin *job desknya* sudah jelas ya per pimpinan masing-masing, dan *gapnya* itu seringkali kurangnya komunikasi sehingga kalo pimpinan tidak masuk, bawahan tidak tahu apa-apa. Karena dalam satu tim harus ada komunikasi yang intens entah itu via tulisan atau verbal. Karena nanti pekerjaan satu tim akan terputus.

**Revan** : Terus menurut anda masalah seperti ini ada kaitannya dengan pelatihan KTC?

**Indra** : Iya betul, karena KTC itu bukan menghilangkan ya tapi untuk menyaring dengan benar kalo A ya A jangan B

**Revan** : Apa kendala utama anda dan mungkin peserta lainnya dalam mengimplementasikan pelatihan tersebut?

**Indra** : Halangan pertama adalah takut kepada atasan, komunikasi kepada atasan tidak baik pada awalnya contohnya atasan ini tidak mau mendengar apa saran yang dikatain bawahan. Maka secara otomatis bawahan itu akan cuek juga dan malas untuk berkomunikasi. Yang kedua adalah kurangnya kemampuan komunikasi yang baik, dia bukan malas ya tapi karena komunikasi dia yang kurang jadinya informasi tidak sampai. Dan yang terakhir takut kalau dimarahin pimpinan. Jujur itu bagus ya kalo memang salah ya salah, gimana kita *fix the problem*.

## Result

**Revan** : Apa target yang ingin dicapai anda setelah mengikuti pelatihan ini?

**Indra** : Adalah untuk dapat lebih mengimprovisasi bahasa komunikasi saya sehari-hari. Bagaimana dapat mendengar dan mengikuti arahan sesuai perintah dan lebih *care* aja karena pekerjaan ini butuh kepedulian yang tinggi.

**Revan** : Ada pengalaman mengalami KTC dalam komunikasi sehari-hari dengan sesama karyawan?

**Indra** : Hmm kebetulan pernah sih. Di KTC itu juga diajarkan untuk ketika kita menyanggah pendapat tidak boleh menyinggung atau seakan-akan menjatuhkan pendapat orang. Pernah sekali di departemen spa, pimpinan seringkali tidak mau mendengar pendapat bawahannya, tapi bawahannya ini menyampaikannya dengan baik sekali. Dia menyanggah dengan sangat sopan dengan kata-kata yang sejuk dan tanpa menyinggung atau melawan.

**Revan** : Saran dan masukan untuk pelatihan KTC?

**Indra** : Pelatihan ini sebaiknya dilakukan ada *part 1* dan *part 2*nya. Karena butuh pelatihan yang lebih mendalam bagi orang-orang yang masih belum bisa mempraktekkan dalam kehidupan sehari-hari. Apalagi bagi orang yang masih belum open minded ya jadinya agak susah dan ngerasa pelatihan ini tidak penting. Sudah ada beberapa yang saya lihat sudah berubah ya dan dapat dilihat juga dari banyak *guest comment* yang positif buat karyawan kita.

**Revan** : Apa manfaat yang anda peroleh setelah mengikuti pelatihan ini?

**Indra** : Bagaimana cara saya menyanggah pendapat, bagaimana cara saya menyampaikan sesuatu atau perintah untuk karyawan lain maupun anak magang seperti itu. Jadi pastinya ada teknik komunikasi saya meningkat menjadi lebih baik kepada sesama karyawan maupun kepada pimpinan saya.

**Lampiran 2. Narasumber : Mona StMaimunah Yusri – HRD Manager (Ex. Crowne Plaza Hotel Bandung)**

**React :**

**Revan :** Fungsi pelatihan menurut anda?

**Mona :** Pelatihan itu ada 2 fungsinya yaitu bagi orang yang belum pernah pernah mendapatkan pelatihan itu, tapi dia membutuhkannya, dan kedua adalah orang yang pernah mengikuti tapi harus di *refresh* lagi pengetahuannya.

**Revan :** Fungsi evaluasi menurut anda?

**Mona :** Adalah sebuah ukuran bahwa apa yang kita sampaikan atau latihkan sampai kepada mereka dan dapat dimengerti mereka. Evaluasi ini penting sekali ya.

**Revan :** Pada tahap evaluasi reaksi seperti ini, hal apa yang biasanya anda lakukan untuk menguji para peserta?

**Mona :** Biasanya cara kita *ensure* yaitu dengan *role play* artinya adalah mereka melakukan, kan ada teori dan praktek atau meminta mereka menjelaskannya kembali.

**Revan :** Reaksi peserta apa yang biasanya terlihat selama pelatihan? Dan reaksi apa yang ingin anda hasilkan selama pelatihan?

**Mona :** Memperhatikan yang pasti kemudian hmm fokus setiap kali saya menjelaskan. Saya paling suka kalau peserta itu aktif ya. Pastinya suasana latihan jadi lebih menarik.

**Revan :** Apakah cara anda untuk membuat pelatihan ini menyenangkan atau *engaging* peserta?

**Mona :** Iya pasti sebelum kita jadi trainer ya diberi latihan dulu dan di sertifikasi dulu. Caranya adalah cara kita menyampaikan materkui kepada mereka. Jadi gini yang *challenging* adalah jangan sampai kita terbawa oleh peserta karena emosi kita itu untuk membawakan itu bisa ada koneksi dengan peserta tapi tidak semua peserta seru apalagi pas makan siang.

**Revan :** Kalo *casenya* seperti itu apa yang anda lakukan?

**Mona** : Kalo saya sering melontarkan pertanyaan dan *ice breaking* biar mereka semangat terus karena kadang-kadang mereka akan dibawa suasana dan jadinya ngantuk atau tersandar. Tapi kalo total dari 10 terus Cuma 1 yang tidak fokus biarkanlah. Biarkan mereka hidup di dunianya sendiri.

**Revan** : Apa saja yang biasanya ada disiapkan agar pelatihan ini menyenangkan?

**Mona** : Tentunya adalah lokasi pelatihan harus luas dan mumpuni karena pelatihan biasanya menampung banyak orang. Materi sebenarnya tergantung ya ada yang atraktif dan tidak, yang penting *comfort* buat mereka.

### **Learning**

**Revan** : Bagaimana cara anda untuk meningkatkan kualitas pelatihan?

**Mona** : Tentunya adalah memiliki banyak modal pengetahuan tapi sekarang kan internet sudah menjadi nomor satu. Kadang-kadang selama pelatihan, untuk meningkatkan pengetahuan itu ya saya sering lihat di internet dan *sharing* bersama peserta agar peserta juga tahu dan jadinya kita belajar bersama. Yang penting kita sebagai pelatih jangan pernah bilang tidak tahu.

**Revan** : Tes evaluasi seperti apa yang dilakukan selama pelatihan?

**Mona** : Tergantung materi ya ada yang tidak ada yang ada. Tapi pastinya ada tanya jawab untuk memastikan peserta ini tetap mengikuti dan mengerti isi konten pelatihan ini.

**Revan** : Apa yang anda lakukan jika ada peserta yang tidak fokus atau tidak mengikuti materi? Pasti ada ya satu dua orang yang begitu

**Mona** : Kalo saya pertama jangan memperlakukan mereka atau menjatuhkan mereka. Kalo mereka tidak tahu ya kita bicara di luar diskusi empat mata seperti itu. Jangan pernah membuat *gesture* kalo kita yang paling tahu semuanya karena non-verbal itu juga penting ya. Jangan membuat mereka takut karena suasana itu penting ya kalo mereka *comfort* dengan suasananya pasti mereka akan bisa

mengapresiasi diri mereka sendiri secara positif. Dan pelatih pun bisa mengarahkan mereka ketika mereka nyaman.

**Revan** : Apa yang biasanya anda lakukan jika ada evaluasi peserta selama pelatihan yang tidak sesuai ekspektasi?

**Mona** : Kalo saya pribadi ya kadang-kadang ada yang melawan ya, contohnya seperti menurut dia, dia benar gitu dan memang benar karena tidak bisa di aplikasikan di lapangan kerja,saya bilang iya, tapi karena *company regulation* ya harus kita ikuti gitu.Jadi antara kamu keluar dari pekerjaan ini atau mengikuti aturan. Kita ya harus gitu ya kalo tidak akan mempengaruhi peserta yang lain.

**Revan** : Bagaimana dengan peserta yang pasif?

**Mona** : Hahahaha ya kalo itu kita tanya-tanya terus ke dia. Kita tidak memermalukan ya hanya memberi dia *encourage* untuk dapat aktif dan berani. Karena berani dan percaya diri itu penting selama latihan.

**Revan** : Apa indicator evaluasi yang anda lakukan selama pelatihan?

**Mona** : Orangnyanya ya *open minded* dan aktif ya

**Revan** : Kendala dalam mengevaluasi?

**Mona** : Pasti ada masalah ya, contohnya seperti orangnyanya nanya apa diam, bicara apa tanya apa diam, ya itu masalahnya orangnyanya pasif. Tapi kita sebagai pelatih harus memberikan mereka semangat.

## **Behaviour**

**Revan** : Evaluasi seperti apa yang dilakukan setelah mereka kembali ke tempat kerjanya?

**Mona** : Biasanya handout dan ada evaluasi per 3 bulan dan biasanya saya suka keliling bicara dengan peserta dan pengawas mereka atau pimpinan mereka. Kendalanya ya saya posisinya banyak ya selain L&D, saya juga disini HRD manager jadinya suka sibuk dan tidak sering melakukan evaluasi manual seperti jalan ke departemen mereka masing-masing.



**Revan** : Menurut anda kendala atau halangan apa yang membuat peserta tidak dapat mengimplementasikan pelatihannya di tempat kerja?

**Mona** : Ada beberapa ya pertama mereka capek ya. Karena ada yang kerja malam dan besoknya harus latihan *full day*.

**Revan** : Bagaimana dengan lingkungan mereka?

**Mona** : Oh kalo itu banyak ya seperti pimpinan mereka yang tidak mendukung mereka untuk berkembang dan pasti lingkungan pergaulan peserta. Banyak pimpinan yang merasa pelatihan dan evaluasi seperti ini tidak penting atau dipandang sebelah mata.

**Revan** : Solusi anda seperti apa?

**Mona**: Kalo saya gampang ya, saya bilang ke mereka ilmu *is* ilmu, itu adalah deposito kamu. *If you can't apply in this property, maybe you can apply another time once you become a leader and you know which one is good or bad*. Ambil dan pelajari sisi positif pimpinan kalian mana yang baik ataupun yang buruk ya dibuang. Karena setiap pemimpin memiliki kemampuannya masing-masing. Itu yang kalian pelajari. Banyak yang bertanya kenapa pimpinannya seperti ini ya itu yang harus kalian *adjust*.

**Revan** : Apa yang membuat peserta dapat berkembang dan dapat mengimplementasikan pelatihan mereka?

**Mona** : Pimpinannya ya tentunya. Pimpinannya tahu bahwa pelatihan ini penting dan dapat membantu bisnis kita. Jadinya mereka akan di *support*. Dan yang paling penting adalah kemauan yang kuat dari anak itu sendiri untuk berubah karena dari awal kelihatan kok mana yang ingin berubah mana yang tidak.

## **Result**

**Revan** : Apa target yang ingin dicapai dalam sebuah pelatihan?

**Mona** : Tentunya adalah aplikasi di lapangan. Evaluasi selama pelatihan itu tidak begitu penting kalau tidak di implimentasikan dalam pekerjaan mereka.

**Revan** : Evaluasi seperti apa yang diberikan untuk mengukur kemampuan sebuah karyawan? Hasil dari pelatihan yang diberikan apakah efektif atau tidak?

**Mona** : Bisa berupa laporan hasil penilaian yaitu 3 bulan 6 bulan maupun 12 bulan tergantung target apa yang ingin dicapai, ada jangka panjang maupun pendek. Nanti diberikan kepada pimpinan departemen masing-masing dan akan diberikan penilaian secara objektif dan terbuka. Setelah laporan itu diberikan kepada kita nih, sebagai HRD tim terutama L&D tim akan meninjau jika ada kemampuan yang dirasa masih kurang, akan kami tambah jadwal pelatihan tersebut. Contohnya jika kemampuan *leadership* atau komunikasi yang kurang, itu yang akan kami tingkatkan dan berikan jadwal yang lebih intens tiap bulan. Teorinya sama cuma metode atau tambahan lainnya akan kita sesuaikan dengan motivasi atau minat peserta. Yang seperti saya bilang, suasana nyaman dan pas itu penting untuk memotivasi peserta untuk dapat lebih menggali pelajaran yang akan diberikan.

**Revan** : Indikator apa yang dilihat?

**Mona** : Secara umum ya seperti pengetahuan, kecakapan komunikasi, *teamwork*, *leadership*, cara mengambil keputusan, disiplin dan yang paling penting konsisten. Jika peserta dapat konsisten mengerjakan kerjanya, itu bisa menjadi nilai tambah bagi penilaian dia. Jika semuanya sudah terpenuhi maka biasanya ada *reward* bagi *best employee* seperti itu. Untuk memotivasi dia juga dan memberikan dia semangat bahwa perubahan itu baik.

**Revan** : Kendala dalam memberikan evaluasi?

**Mona** : Kembali lagi yaitu pimpinannya. Jika pimpinannya tidak merasa penting ya isi laporannya asal-asalan aja. Yang penting ada nilai kan. Itu yang menjadi tantangan bagi kita. Evaluasi akan sulit kalau data yang diberikan tidak valid. Cara mencegah hal tersebut terjadi adalah dengan *meeting* tiap bulan untuk semua *Head Department*. Dimana kita bisa bicara dan sharing agar hubungan pekerjaan menjadi lebih dekat sehingga komunikasi dapat berjalan dengan baik untuk sesama maupun beda departemen

**Lampiran 3. Narasumber : Dita Pratiwi (L&D Manager Pullman Jakarta Central Park/KTC Trainer)**

**React**

**Revan :** Reaksi seperti apa yang ingin anda hasilkan dalam sebuah pelatihan?

**Dita :** Reaksi yang saya inginkan yaitu *inspired* ya, bukan soal *happy* tapi mereka terinspirasi ya setelah mengikuti pelatihan tersebut. Karena endingnya mereka akan implementasi ya. Asalkan mereka terinspirasi dulu dengan materi pelatihannya

**Revan :** Cara anda membuat pelatihan ini menyenangkan dan *engage* buat peserta?

**Dita :** Ada *communication games* yang *relate* dengan materi kemudian ada beberapa dengan *sharing session* karena *endingnya* mereka akan bisa link dengan pekerjaan mereka, dan ada kuis *self assessment* dimana mereka akan menilai diri mereka apakah sudah baik atau belum, tipe komunikator seperti apa mereka apakah orangnya agresif atau tidak. Pokoknya semua materi yang di *link* kan dengan *real life situation* akan lebih menarik jatuhnya.

**Revan :** Faktor pendukung yang membuat pelatihan itu menarik?

**Dita :** *Ambience* kemudian *set up*, *set up* itu sangat penting ya menurut saya harus disesuaikan dengan jaman. Harus *fun*, *relax* dan *comfort*.

**Learning**

**Revan :** Tes seperti apa yang dilakukan selama pelatihan KTC?

**Dita :** Lebih kepada *self assessment* ya dimana para peserta selama 2 hari pelatihan, di akhir sesi latihan akan dikasih kuesioner ya untuk mencari tahu tipe komunikasi mereka seperti apa apa yang kurang dan sebagainya.

**Revan :** Jika ada peserta yang selama pelatihan tidak mengikuti atau tidak fokus, cara apa yang bisa anda lakukan?

**Dita** : Paling ya kita tatap ya, tidak ditegur secara lisan ya. Kita bawa kembali ke jalurnya tidak terlalu keras tapi tegas ya contohnya kalo ada yang bicara, kita liatin aja jadi ada *pause* gitu biar orang yang berbicara bisa diam. Lebih kepada *silent moment* sih biar pada fokus lagi. Kalo ada yang *hyperactive* ya kita berikan mereka *task* yang lebih seperti ketua kelas dan sebagainya.

**Revan** : Evaluasi apa yang dilihat didalam pelatihan KTC?

**Dita** : Yang dilihat adalah segi pengetahuan ya tentunya, tapi yang paling penting adalah komitmen karena di setiap sesi latihan bukan hanya KTC saja, di akhir sesinya peserta akan belajar untuk berkomitmen seperti mengisi laporan apa yang kita lakukan dan apa yang tidak harus kita lakukan. Laporan ini adalah buku *learning report* ya dan akan direview. Seperti contohnya kalo dalam komunikasi peserta merasa kurang melakukan *feedback* ya untuk selanjutnya perubahan apa yang sebaiknya peserta lakukan, itu yang akan ditulis dan seringkali saya suruh para peserta ini kirim ke *department head*nya masing-masing.

**Revan** : Kendala dalam melakukan evaluasi?

**Dita** : Selama pelatihan ya yang menjadi kendala karena ini 2 hari ya seringkali pesertanya lupa cuma ingat pas latihan aja pas keluar lupa. Caranya ya harus diingetin terus dengan memberikan dorongan motivasi dan di sesi terakhir harus kasih komitmen yang harus dipegang. Sebagai trainer kita harus punya trik tertentu sih karena anak-anak ini suka lupa dan juga fokus ya apalagi pas jam makan siang.

**Revan** : Apakah ada laporan tersendiri buat anda?

**Dita** : Kalo setau saya sih tidak ada ya cuma *summary* aja tapi itu biasanya buat para peserta apa saja yang telah mereka pelajari.

## **Behaviour**

**Revan** : Kendala peserta tidak bisa mengimplementasikan pelatihan mereka?

**Dita** : Kendala itu menurut saya ada 2 ya yang pertama itu kontrol ya mungkin dari saya sebagai pelatih karena keterbatasan waktu seringkali jarang melakukan kontrol

kemudian kontrol dari pimpinannya juga ya. Dan yang kedua adalah *trust* ya contohnya anak ini sudah mengimplementasikan pelatihannya Cuma karena mungkin kurang *support* atau dukungan ya seringkali agak sulit. Padahal pimpinan sendiri sudah pasti pernah ikut pelatihan KTC ya tapi melanggar, jadi anaknya mungkin udah *well communicated* tapi pimpinannya tidak. Ada sih yang curhat kalo mereka udah perform tapi pimpinannya tidak. Yaa saya sebagai *trainer* harus *encourage* ya seperti *be yourself*. Saya bilang ke mereka jangan membandingkan pimpinan dan kamu.

**Revan** : Laporan seperti apa yang dilakukan untuk mengukur evaluasi ini?

**Dita** : Spesifik sih tidak ya tapi kalo saya ya pastinya harus keliling melihat bagaimana mereka berkomunikasi ya dan yang selanjutnya itu adalah *Guest Comment* ya *the way they communicate* misalnya, tata cara dianya seperti itu kalo tidak ada berarti aman tapi kalo setelah itu muncul *Guest Comment* yang tidak baik ya seperti *miss communication* dan tata cara misalnya dan anaknya mungkin pernah ikut pelatihan KTC ya harus di *coaching* lagi ditempat.

**Revan** : Faktor yang membuat peserta dapat mengimplemantasikan pelatihannya?

**Dita** : Yaitu *support* dari semua departemen ya dan pihak tertentu yaitu pelatih dan pimpinannya dan terus di *encourage* karena ada beberapa yang udah berubah tapi masih kurang *reward* dari kita ya seperti contohnya terima kasih tapi pas mereka berbuat kesalahan malah kita marahin, makanya kita harus *balancing* disitu. Perannya kalo menurut saya bukan di anaknya tapi lingkungan sekitar ya dimana kita harus tetap *support*. Karena biasanya pimpinan udah lepas tangan dengan alasan anaknya udah pernah ikut *training* ya jadi dilepas gitu aja. Kita harus membimbing terus ya mengarahkan kalo mereka bisa implemantasi bagus dan diarahkan untuk menjadi lebih baik lagi kalo masih kurang kita arahkan *dampingi* terus agar dapat berubah.

## **Result**

**Revan** : Target yang ingin dicapai dalam pelatihan KTC?

**Dita** : Bisa menjadi good communicator ya tentunya. Kita lihat dulu objektivitasnya itu apa sih yaitu kalo memang pekerjaannya mau efektif dan cepat selesai, ya targetnya anak-anak harus satu komunikasi mereka harus baik, efisien di dalam internal departemen maupun eksternal yang kedua mereka harus pede mengemukakan apa yang ada didalam pikiran mereka tanpa menjadi orang yang agresif.

**Revan** : Apa prosedur yang dilakukan setelah anda mendapatkan laporan dari departemen masing-masing?

**Dita** : Kalo laporan bagus ya saya bersyukur ya berarti pelatihannya sukses, ya paling kalo ketemu anaknya ya saya kasih praise kalo misalnya masih belum saya coaching lagi anaknya dan dibantu dengan pimpinannya

**Revan** : Butuh berapa bulan untuk mendapatkan data optimal?

**Dita** : Itu sebenarnya laporan ada 3 sampai 6 bulan tapi saya biasanya suka keliling dan nanya ke pimpinannya gimana perkembangan anak tersebut. Saya jarang main email ya saya suka samperin dan ngobrol aja sih ke pimpinan masing- masing. Kalo kurang itu yang sering saya coaching lagi.

**Revan** : Kendala untuk mendapatkan hasil yang optimal?

**Dita** : Alasan utama yaitu dari pimpinan ya karena dengan alasan operasional dan atau feedback yang dikasih itu bias. Misalkan pas saya tanya gimana perkembangan anaknya, pimpinan hanya menjawab “okay kok”, eh pas saya tanya bagusnya dimana, dia tidak bisa menjawab. Yang penting menurut mereka bisa jawab pertanyaan saya sudah bagus. Itu sering yang saya alami ya. Tapi kalo ada kendala atau kesalahan malah lapor ke saya seperti komplain buat anak ini padahal sudah dikasih *training*, dan pas anaknya bagus mereka tidak bisa kasih bukti.

**Revan** : Apa korelasi masalah yang terjadi di hotel dengan pelatihan KTC?

**Dita** : Ada ya korelasinya karena banyakan kendala itu berasal dari pimpinan ya. Karena dalam hal ini kan saya seringkali tidak ada waktu ya untuk handle apalagi kita ada 300 orang ya, jadi kembali lagi ke pimpinannya atau tempat kerja mereka. Secara pimpinan semuanya telah mengikuti pelatihan KTC ya tapi saya mengerti

mungkin karena alasan operasional ya cukup sibuk untuk mengisi penilaian buat anak-anak mereka. Mereka tidak bisa bantu kita sebagai pelatih untuk evaluasi anak-anak ini.

**Revan :** Saran dan masukan untuk pelatihan KTC?

**Dita :** Isi konten harus disesuaikan dengan anak jaman sekarang ya. Kedua itu evaluasinya ya lebih lengkap ya untuk menjadi laporan dari pimpinan untuk saya ya. Contohnya lebih tertulis ya seperti target komunikasi apa yang ingin dicapai dan apa yang harus dirubah gitu dan dalam beberapa bulan dievaluasi oleh pimpinan tanda tangan dan bisa dikasih ke *General Manager* ya mungkin seperti itu. Harus ada surat rekomendasi ya agar pimpinannya juga lebih terlibat. Untuk masalah penilaian yang *bias*, menurut saya harus ada *communication internal meeting* per departemen ya dan harus memiliki penilaian yang lebih spesifik seperti alasan dan kenapa performanya bagus. Harus ada alasan yang kongkrit gitu loh dari cara komunikasi, *feedback* dan sebagainya. Harus ada *guideline* yang jelas dan detail untuk evaluasi bagi para pimpinannya. Ya yang penting harus lebih jelas dan spesifik aja kayaknya.

#### Lampiran 4. Turnitin

turnitin

Class Portfolio My Grades Discussion Calendar

OW VIEWING: HOME > HBP

Welcome to your new class homepage! From the class homepage you can see all your assignments for your class, view additional assignment information, submit your work, and access feedback for your papers. Hover on any item in the class homepage for more information.

Class Homepage

This is your class homepage. To submit to an assignment click on the "Submit" button to the right of the assignment name. If the Submit button is grayed out, no submissions can be made to the assignment. If resubmissions are allowed the submit button will assign. To view the paper you have submitted, click the "View" button. Once the assignment's post date has passed, you will also be able to view the feedback left on your paper by clicking the "View" button.

Assignment Inbox: HBP

Info	Dates	Similarity
HBP Class	Start: 26-Apr-2019 4:18PM Due: 31-Dec-2019 11:59PM Post: 31-Dec-2019 11:59PM	15%

Diunggah pada 03 Agustus 2019, pukul 20.50