

**PELAKSANAAN PELATIHAN KARYAWAN PADA HOTEL  
INTERCONTINENTAL BALI RESORT JIMBARAN**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
Zainnura Fairuz Riyanto  
NIM 1915713003**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**PELAKSANAAN PELATIHAN KARYAWAN PADA HOTEL  
INTERCONTINENTAL BALI RESORT JIMBARAN**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
Zainnura Fairuz Riyanto  
NIM 1915713003**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama** : Zainnura Fairuz Riyanto

**NIM** : 1915713003

**Prodi/Jurusan** : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Niaga

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:

**“Pelaksanaan Pelatihan Karyawan pada Hotel InterContinental Bali Resort Jimbaran”**

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 25 Juli 2022

Yang menyatakan,



**Zainnura Fairuz Riyanto**

NIM 1915713003

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

1. Judul Tugas Akhir : Pelaksanaan Pelatihan Karyawan pada Hotel  
InterContinental Bali Resort Jimbaran
2. Penulis
  - a. Nama : Zainnura Fairuz Riyanto
  - b. NIM : 1915713003
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : Administrasi Bisnis

Badung, 29 Agustus 2022

Menyetujui,

Pembimbing I,



**Kasiani, SE, M.Si**  
NIP. 196204211990032002

Pembimbing II,



**I Wayan Siwantara, SE, M.M.**  
NIP. 196503071992031002

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### PELAKSANAAN PELATIHAN KARYAWAN PADA HOTEL INTERCONTINENTAL BALI RESORT JIMBARAN

Oleh:

ZAINNURA FAIRUZ RIYANTO

NIM 1915713003

Disahkan Oleh:

Ketua Penguji



**Kasiani, SE, M.Si**

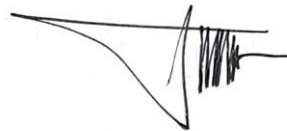
NIP. 196204211990032002

Penguji I



**I Gusti Ketut Gede, SE, M.M**  
NIP. 196112081988111001

Penguji II



**Gede Pradiva Adiningrat, S.AB.,  
M.AB**  
NIP. 199201312019031011

Mengetahui,  
Jurusan Administrasi Niaga  
Ketua,



**Dr. I Ketut Santra, M.Si**  
NIP. 196710211992031002

Badung, 29 Agustus 2022  
Program Studi Administrasi  
Bisnis Ketua,



**I Made Widiantara, S.Psi., M.Si.**  
NIP. 197902182003121002

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penyusunan Tugas Akhir yang berjudul **”Pelaksanaan Pelatihan Karyawan pada Hotel InterContinental Bali Resort Jimbaran”** berhasil terselesaikan dengan baik dan tepat waktunya.

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali. Penyusunan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak Drs. I Ketut Santra, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.
3. Bapak I Made Widiantara, S.Psi, M.Si selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.
4. Ibu Kasiani, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak I Wayan Siwantara, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

5. Seluruh dosen dan staf pegawai Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang secara langsung dan tidak langsung membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Bapak I Komang Wirawan selaku *Learning and Development Manager* di InterContinental Bali Resort yang telah membantu memberikan izin dan informasi dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Seluruh karyawan InterContinental Bali Resort khususnya bagian *Human Resources* yang telah membantu dalam usaha memperoleh data yang penulis perlukan untuk penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Keluarga, teman-teman dan semua pihak yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam penyusunan Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Besar harapan penulis semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Jimbaran, 25 Juli 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....	iv
PRAKATA .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pokok Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Metode Penelitian .....	7
1. Lokasi Penelitian .....	7
2. Objek Penelitian.....	7



3. Data Penelitian.....	7
a. Jenis Data.....	7
b. Sumber Data.....	8
c. Teknik Pengumpulan Data.....	9
4. Teknik Analisis Data.....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>12</b>
A. Manajemen Sumber Daya Manusia .....	12
1. Pengertian Sumber Daya Manusia .....	12
2. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	13
3. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	13
B. Pelatihan .....	17
1. Pengertian Pelatihan.....	17
2. Tujuan dan Manfaat Pelatihan .....	18
3. Metode Pelatihan Karyawan .....	20
4. Proses Pelatihan Sumber Daya Manusia.....	25
5. Tahapan <i>Training Need Analysis</i> .....	28
C. <i>Flowchart</i> .....	30

**BAB III GAMBARAN UMUM INTERCONTINENTAL BALI RESORT ... 33**

- A. Sejarah InterContinental Bali Resort ..... 33
- B. Bidang Usaha..... 36
- C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan ..... 46

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... 57**

- A. Kebijakan Perusahaan ..... 57
- B. Analisis dan Interpretasi Data ..... 59
  - 1. Tahapan Pelaksanaan Pelatihan Sistem *Online* ..... 60
  - 2. Tahapan Pelaksanaan Pelatihan Sistem *Offline* ..... 66
  - 3. Kendala serta Solusi Pelaksanaan Pelatihan Secara *Online*  
maupun *Offline*..... 73

**BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... 79**

- A. Simpulan ..... 79
- B. Saran ..... 81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Training Hours Summary Half 2022</i> .....	8
Tabel 2.1 Simbol-simbol bagan alir .....	30

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi InterContinental Bali Resort.....	48
Gambar 4.1 <i>Flowchart</i> Pelaksanaan Pelatihan Karyawan Sistem <i>Online</i>	63
Gambar 4.2 <i>Flowchart</i> Pelaksanaan Pelatihan Karyawan Sistem <i>Offline</i>	70

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN 1. DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

LAMPIRAN 2. HASIL WAWANCARA

LAMPIRAN 3. SERTIFIKAT PELATIHAN

LAMPIRAN 4. CONTOH SOP PELATIHAN *OFFLINE*

LAMPIRAN 5. *TRAINING ATTENDANCE RECORD*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam suatu lembaga baik itu dalam perkantoran, perusahaan, maupun organisasi lainnya, untuk dapat menjalankan fungsinya dengan baik sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai haruslah mempunyai sumber daya manusia yang mampu memberikan peningkatan kontribusi yang baik kedalam organisasi.

Peran karyawan sangat diperlukan untuk membuat perubahan terhadap perusahaan. Karyawan yang ada di perusahaan harus selalu dikembangkan secara bertahap agar dapat meningkatkan kemampuan karyawan agar sesuai dengan tuntutan lingkungan bisnis. Salah satu cara untuk meningkatkan kemampuan dan keahlian karyawan, yaitu dengan memberikan pendidikan dan pelatihan.

Menurut Riniwati (2016:152) menyatakan bahwa "pelatihan merupakan aktivitas atau latihan untuk meningkatkan mutu, keahlian, kemampuan dan keterampilan (dilakukan setelah dan selama menduduki jabatan atau pekerjaan tertentu)". Dalam mengadakan

kegiatan pelatihan, perusahaan harus memperhatikan program-program pelatihan yang akan dibutuhkan oleh para tenaga kerja sehingga pelatihan yang diadakan dapat memecahkan masalah yang dihadapi perusahaan, dan juga agar dana dan waktu yang disediakan oleh perusahaan tidak merugikan pihak perusahaan atau para tenaga kerja. Oleh karena itu, perusahaan harus benar-benar mengadakan pelatihan untuk para tenaga kerja yang tepat agar setelah mendapatkan pelatihan, mereka dapat memahami tugas masing-masing dan memiliki pengetahuan tentang tugasnya sehingga mereka mampu mengerjakan tanggung jawabnya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh perusahaan kepada karyawan agar segala bentuk pekerjaan karyawan dapat menguntungkan perusahaan, contohnya pelayanan dan harapan dari pihak eksternal. Pengadaan pelatihan tidak hanya bagi karyawan baru, tapi karyawan lama perlu juga mengikuti pelatihan berupa pengembangan wawasan dan pengetahuan yang akan mendukung karirnya dan juga untuk mempersiapkan dirinya ketika akan menduduki jabatan yang lebih tinggi.

InterContinental Bali Resort merupakan salah satu hotel *luxury brand* IHG (InterContinental Hotels Group) yang selalu mengedepankan kualitas sumber daya manusia agar mendapatkan hasil yang baik melalui kepuasan tamu dalam mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan visi InterContinental Bali Resort, yaitu *We want our guest to return*, dimana artinya para tamu yang sudah pernah atang ke

InterContinental Bali Resort ingin kembali lagi untuk mendapatkan kepuasan pelayanan itu.

Tentunya kepuasan pelayanan para tamu didapatkan dari pelayanan dari karyawan yang bekerja di InterContinental Bali Resort. Para karyawan perlu dilatih agar pelayanan yang diberikan kepada tamu sama sesuai standar operasional yang perusahaan miliki. Hal ini dapat dilihat dari intensitas waktu pelatihan dan modul pelatihan yang diberikan pada karyawan di InterContinental Bali Resort. *Learning and Development Manager* mengatakan, setiap karyawan di InterContinental Bali Resort perlu menghabiskan sekitar kurang lebih 36 jam per tahun untuk mengikuti pelatihan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dan *skill* karyawan itu sendiri.

Program pelatihan yang diterapkan di InterContinental Bali Resort menggunakan sistem *offline* dan sistem *online*, program pelatihan sistem *online* telah disediakan oleh Manajemen IHG, yaitu InterContinental Hotels Group Merlin (IHG Merlin MyLearning) dan sistem pelatihan *offline* atau secara langsung yang dilaksanakan di setiap departemen atau *outlet*.

Sistem pelatihan *online* belum efektif dalam pelaksanaannya. Kemajuan teknologi dan pelatihan yang menggunakan bahasa asing memengaruhi proses pelatihan sistem *online*. Kemampuan karyawan yang berbeda-beda dalam penggunaan teknologi dan pemahaman bahasa asing membuat minat karyawan untuk mengikuti pelatihan



menjadi menurun. Selain itu, pelatihan sistem online yang diterapkan di InterContinental Bali Resort tidak hanya sebagai pemahaman penggunaan teknologi dan bahasa asing, namun fokus pada pengetahuan apa yang didapatkan setelah mengikuti pelatihan online. Karyawan yang bekerja di InterContinental Bali Resort harus memahami *IHG Values* serta prosedur yang harus diikuti oleh karyawan selama bekerja di InterContinental Bali Resort. Pelatihan *online* ini sebagai upaya bahwa karyawan tersebut merupakan bagian dari IHG, maka dari itu mereka harus menaati semua hal yang menjadi peraturan atau Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada di InterContinental Bali Resort. Namun, seringkali dijumpai di lapangan bahwa beberapa karyawan tidak menerapkan *IHG Values* dalam bekerja, mereka hanya menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan pengetahuan mereka. Maka dari itu, pihak Human Resources Department khususnya *Learning and Development Manager* dan masing-masing *Head of Department* mempunyai wewenang untuk menjelaskan pentingnya pelatihan sistem online dan tata cara pelaksanaan pelatihan tersebut sehingga akan muncul kesadaran diri dari masing-masing karyawan untuk mengikuti pelatihan online tersebut. Selain itu, dalam 5 tahun belakangan ini, InterContinental Bali Resort tidak menggunakan *end-year review performance* sebagai evaluasi tahunan para karyawan yang sudah melaksanakan pelatihan dengan sistem *online*.

Tabel 1.1 *Training Hours Summary Half 2022*

No	Department	Total Hours					
		Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
1	Club InterContinental	5.5	2	3.5	2.5	1	1.5
2	Engineering	17	11.5	12.5	13.5	15	14
3	Executive Office	1.5	-	-	2.5	-	0.5
4	FB – Kitchen	54.5	28.75	81.5	41	25.5	28.5
5	FB – Service	65	68.5	75.45	62.5	48	60
6	Finance	15.5	8	6.5	2.5	4.5	4.5
7	Front Office	21	11.5	17.5	11	10.5	20.5
8	Housekeeping	22	22.5	14	17.5	15	17.5
9	Human Resources	5.5	2.5	5	4.5	5	3.5
10	Learning & Development	6	-	0.5	0.5	-	1
11	Planet Trekkers	7.5	6	5	6	5.5	2.5
12	RCC	4.5	10	2.5	7.5	3.5	1.5
13	Recreation	8	15.5	14.5	10.5	3.5	11
14	Retails	1	1.5	5	6.5	2	-
15	Sales & Marketing	21	13.5	19.5	21	21	24
16	Spa	8	4.5	-	3	-	15
TOTAL		263.5	206.25	262.95	212.5	160	205.5

Sumber : Human Resources Department InterContinental Bali Resort

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa program pelatihan yang dilakukan di InterContinental Bali Resort yang dilaksanakan di masing-masing departemen dengan sistem *offline* terjadi fluktuasi waktu pelatihan. Tentunya, hal tersebut memiliki faktor-faktor yang melatarbelakangi akan terjadinya hal tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka tertarik untuk membahas pokok bahasan tentang pelaksanaan pelatihan sumber daya manusia pada InterContinental Bali Resort ke dalam laporan Tugas Akhir dengan judul “**Pelaksanaan Pelatihan Karyawan pada Hotel InterContinental Bali Resort Jimbaran**”.

## **B. Pokok Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan yang akan diidentifikasi, yaitu:

1. Bagaimana tahapan pelaksanaan pelatihan karyawan pada InterContinental Bali Resort?
2. Apa saja kendala dalam pelatihan karyawan pada InterContinental Bali Resort?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka didapat tujuan dari penelitian, yaitu :

1. Untuk mengetahui tahapan pelaksanaan pelatihan karyawan pada InterContinental Bali Resort.
2. Untuk mengetahui kendala dalam pelatihan karyawan pada InterContinental Bali Resort.

## **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang penelitian sumber daya manusia pada InterContinental Bali Resort.
2. Untuk mengetahui situasi dan kondisi di industri sehubungan dengan penerapan teori selama perkuliahan berlangsung.

3. Untuk menjadi salah satu bahan masukan serta dapat memberikan saran yang mungkin berguna dalam pengambilan keputusan untuk perbaikan dan kesempurnaan perusahaan guna meningkatkan efektivitas kerja.

## **E. Metode Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di Hotel InterContinental Bali Resort yang beralamat di Jalan Uluwatu no. 45, Jimbaran, Badung.

### **2. Objek Penelitian**

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah pelatihan sumber daya manusia pada InterContinental Bali Resort.

### **3. Data Penelitian**

#### **a. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif (*qualitative data*). Menurut Sugiyono (2016:6) menyatakan bahwa data kualitatif adalah data yang tidak menggunakan angka (numerik) dan penelitian datanya pun bersifat seni (kurang berpola). Data kualitatif penelitian ini berupa gambaran umum objek penelitian, meliputi sejarah perusahaan, letak geografis objek, visi dan misi, struktur organisasi

perusahaan, hasil observasi, hasil wawancara, serta data pelatihan karyawan yang ada di InterContinental Bali Resort.

**b. Sumber Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data, yaitu sebagai berikut:

- 1) Data primer. Menurut Sugiyono (2016:225) menyatakan bahwa sumber data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Data ini berupa hasil wawancara dengan *Learning and Development Manager* mengenai pelaksanaan pelatihan karyawan pada InterContinental Bali Resort.
- 2) Data sekunder. Menurut Sugiyono (2016:225) menyatakan bahwa sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau melalui dokumen. Data ini berupa jumlah pelatihan karyawan yang berlangsung di InterContinental Bali Resort dan data pelatihan karyawan di InterContinental Bali Resort, yang datanya didapatkan penulis melalui Human Resources Department.

### c. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### 1) Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab langsung dengan pihak yang terkait sesuai dengan masalah yang diteliti. (Sugiyono, 2015:194).

Penulis melakukan penelitian yaitu dengan melakukan tanya jawab langsung dengan bagian Human Resources Department mengenai penjelasan langsung terkait pelatihan karyawan. Wawancara ini dilakukan dengan bagian Human Resources Department yang berhubungan dengan pelatihan karyawan di InterContinental Bali Resort, tepatnya dengan *Learning & Development Manager* (Lampiran 1).

#### 2) Observasi

Observasi yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti (Sugiyono, 2015:203). Dalam penelitian ini, penulis melakukan observasi dengan mencatat data dan kegiatan yang berhubungan dengan pelatihan karyawan di InterContinental Bali Resort.

### 3) Studi Dokumen

Dokumentasi (Sugiyono, 2015:329) adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data kemudian ditelaah. Cara pengumpulan data ini yang digunakan adalah dengan mengumpulkan data berbentuk absensi pelatihan (*attendance record*) serta dokumen yang berkaitan dengan pelaksanaan pelatihan karyawan di InterContinental Bali Resort.

### 4) Triangulasi Data

Triangulasi (Pradono dkk, 2018:41) adalah kombinasi dari data/informan dengan menggunakan metode wawancara yang berbeda dalam satu penelitian. Triangulasi membantu menghindari terjadinya kesalahan apabila hanya menggunakan satu metode khusus. Dengan menggunakan beberapa metode pengumpulan data dan sumber data, diharapkan dapat mengatasi bias dalam penelitian. Cara pengumpulan data ini adalah dengan mewawancarai beberapa karyawan yang terlibat dalam mengikuti pelaksanaan pelatihan karyawan yang ada pada InterContinental Bali Resort.

#### **4. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif. Menurut Wirartha (2016:155), metode analisis deskriptif kualitatif adalah menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan. Adapun teknik analisis deskriptif kualitatif yang digunakan adalah wawancara untuk mengetahui dan memberikan uraian mengenai pelatihan sumber daya manusia dan kendala-kendala yang dihadapi. Kemudian untuk mengetahui fungsi yang masih kurang optimal dalam pelatihan sumber daya manusia



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab IV mengenai pelaksanaan pelatihan karyawan pada Hotel InterContinental Bali Resort Jimbaran Bali, dapat ditarik simpulan sebagai berikut :

1. Pelatihan yang dilaksanakan di InterContinental Bali Resort menggunakan 2 sistem, yaitu *online* dan *offline*, dengan tahapan sebagai berikut:
  - a. Tahapan pelaksanaan sistem *online*, yaitu mulai, *log-in* ke IHG Merlin, masuk ke bagian IHG MyLearning, pilih judul pelatihan sesuai arahan *Learning and Development Manager*, mengikuti pelatihan, mengikuti evaluasi pelatihan (kuis), print sertifikat pelatihan, mengumpulkan sertifikat ke *Learning And Development Manager*, meng-input sertifikat di *Learning App*, selesai. Selain itu juga perlu memerhatikan kesiapan dari berbagai komponen yang ada, seperti penetapan materi,

peserta, pelatih, waktu pelatihan, tempat pelatihan, serta fasilitas yang dibutuhkan.

- b. Tahapan pelaksanaan sistem *offline*, yaitu mulai, menerima *Training Plan* dari masing-masing *Head of Departments*, mengatur segala komponen persiapan pelatihan, menghadiri pelatihan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh *Head of Departments*, mengisi *Training Attendance Record*, mengumpulkan *Training Attendance Record* kepada *Learning and Development Manager*, meng-input *Training Attendance Record*, evaluasi karyawan dengan mengawasi jalannya pekerjaan, dan selesai. Selain itu juga perlu memerhatikan kesiapan dari berbagai komponen yang ada, seperti penetapan materi, peserta, pelatih, waktu pelatihan, tempat pelatihan, serta fasilitas yang dibutuhkan.
2. Terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan pelatihan karyawan pada InterContinental Bali Resort. Kendala yang terjadi pada pelaksanaan pelatihan karyawan sistem *online*, yaitu sistem error dan koneksi internet lambat, *Identity and Access Management* bermasalah, kemampuan karyawan dalam mengikuti pelatihan, dan tahap evaluasi yang belum optimal. Sedangkan, Kendala yang terjadi pada pelaksanaan pelatihan karyawan sistem, yaitu kegiatan operasional dan kesadaran karyawan terhadap pentingnya pelatihan.

## B. Saran

Berdasarkan pengamatan penulis, adapun saran-saran yang dapat diberikan kepada perusahaan sebagai berikut :

1. IT Department dan *Learning and Development* Manager selalu bekerja sama dengan baik dan selalu berkomunikasi sehingga pada saat karyawan yang mengalami sistem *error* dapat diberikan solusi secepatnya dan *bandwidth* jaringan internet sebaiknya diperiksa kembali sebelum melaksanakan pelatihan *online* agar koneksi tetap stabil.
2. IT Department memastikan IAM seluruh karyawan sudah aktif sebelum pelaksanaan pelatihan agar pada saat pelatihan dilaksanakan karyawan tidak mengalami kendala dalam *log-in* ke *website* IHG Merlin MyLearning.
3. *Head of Department* atau *Supervisor* harus bertindak tegas dalam pengaturan karyawan untuk menangani kegiatan operasional sehingga pelatihan sistem *offline* dapat dilaksanakan dengan baik oleh karyawan dan *Head of Department* atau *Supervisor* dapat mengatur ulang jadwal pelaksanaan pelatihan.
4. Melibatkan seluruh karyawan untuk mengevaluasi sistem pelatihan yang diterapkan sehingga pelatihan menjadi lebih efektif dan efisien, waktu pelatihan seluruh karyawan dapat tercapai sesuai standar yang telah ditetapkan serta nantinya program pelatihan dapat berjalan lebih baik dan maksimal di masa yang akan datang.

5. Memberikan penghargaan berupa sertifikat atau bonus lainnya kepada departemen yang memperoleh waktu pelatihan sama dengan atau lebih dari waktu yang ditentukan sebagai motivasi agar karyawan pada departemen lain yang memperoleh waktu kurang dari waktu yang ditentukan dapat mempertimbangkan waktu yang ditentukan sehingga terciptanya kesadaran untuk mengikuti pelatihan sistem *online* maupun *offline*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dessler, Gary. 2017. *Human Resource Management*. United States America: Pearson Education.
- Edy, Sutrisno. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Ginting, Desmon. 2016. *Panduan Menjadi Karyawan Cerdas*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Feriyanto, Andri dan Triana, E. Shyta. 2019. *Pengantar Manajemen (3 in 1) untuk Mahasiswa dan Umum*. Kebumen: Mediaterra
- Hamali, Ari Yusuf. 2016. *Strategi Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Caps (Center For Academic Publishing Service).
- Hamdani, Endah Nuraini. "Jenis - Jenis Metode Pelatihan yang Interaktif". <https://kkp.go.id/brsdm/bdasukamandi/artikel/8635-jenis-jenis-metode-pelatihan-yang-interaktif>. (Diakses pada 2 Juni 2022).
- Kasma, Juan. 2012. *Standard Operating Procedure (SOP) Perpajakan Perusahaan Jasa*, Bandung : Alfabeta
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Marwansyah. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Riniwati, Harsuko. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Aktivitas Utama dan Pengembangan Sumber Daya Manusia)*. Malang: UB Press
- Robbins, Stephen P. dan Judge, Timothy A. 2014. *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)*. Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Wirartha, I Made. 2016. *Metode Penelitian Sosial Ekonomi*. Yogyakarta: Andi Offset.

Zainal, Veithzal Rivai. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, Edisi ke 6*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.