

**PELAKSANAAN PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN  
KARYAWAN PADA BEST WESTERN RESORT KUTA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
I Gusti Agung Trisna Wulandari  
NIM 1915713014**

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

**PELAKSANAAN PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN  
KARYAWAN PADA BEST WESTERN RESORT KUTA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
I Gusti Agung Trisna Wulandari  
NIM 1915713014**

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

## **ABSTRAK**

### **PELAKSANAAN PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN KARYAWAN PADA BEST WESTERN RESORT KUTA**

Karyawan dalam suatu organisasi memiliki kemampuan yang beragam, dilihat dari sektor-sektor ataupun divisi yang ditempatinya. Perkembangan dibidang teknologi dan ilmu pengetahuan membuat organisasi harus semakin peka dalam peningkatan kualitas sumber daya yang dimilikinya. Para karyawan di Hotel Best Western Resort Kuta kurang adanya pengawasan dari pihak manajemen hotel sehingga ini menjadi salah satu kendala bagi perusahaan. Untuk mendukung berbagai perubahan yang terjadi dan mencapai sumber daya manusia yang berkualitas dan berkompeten, Best Western Resort Kuta telah melaksanakan beberapa program pelatihan dan pengembangan karyawan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelatihan dan pengembangan karyawan serta untuk mengetahui apa saja kendala yang terjadi dalam pelaksanaan pelatihan dan pengembangan karyawan pada Best Western Resort Kuta. Penelitian ini menggunakan metode data kualitatif yaitu data yang diperoleh dari lapangan yang berupa uraian-uraian kalimat yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan, bahwa pelaksanaan pelatihan dan pengembangan karyawan yang diterapkan pada Best Western Resort Kuta sudah cukup bagus dan memadai, namun demikian perlu dilakukan evaluasi metode pelatihan yang lainnya sehingga dapat diperoleh metode pelatihan yang lebih baik.

**Kata Kunci:** *Pelatihan, Pengembangan, Karyawan, Manajemen Sumber Daya Manusia, Kinerja Karyawan*

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR**

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : I Gusti Agung Trisna Wulandari  
NIM : 1915713014  
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/ Administrasi Niaga

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul:  
"Pelaksanaan Pelatihan Dan Pengembangan Karyawan Pada Best Western Resort Kuta"

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, 24 Agustus 2022

Yang menyatakan,



I Gusti Agung Trisna Wulandari  
NIM 1915713014

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

1. Judul Tugas Akhir :

Pelaksanaan Pelatihan Dan Pengembangan Karyawan Pada Best Western  
Resort Kuta

2. Penulis

a. Nama : I Gusti Agung Trisna Wulandari

b. NIM : 1915713014

3. Jurusan : Administrasi Niaga

4. Program Studi : Administrasi Bisnis

Badung, 24 Agustus 2022

Menyetujui,

Pembimbing I,



I Nyoman Sukayasa, SH.MH

NIP. 196312311992031015

Pembimbing II,



Nyoman Indah Kusuma Dewi,  
SE, MBA, Ph.D

NIP. 19640929199032003

**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**  
**PELAKSANAAN PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN KARYAWAN**  
**PADA BEST WESTERN RESORT KUTA**

Oleh:

I GUSTI AGUNG TRISNA WULANDARI

NIM 1915713014

Disahkan Oleh:

Ketua Penguji



Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE,MBA, Ph.D

NIP. 19640929199032003

Penguji I



I Putu Yoga Laksana, S.Pd.,M.Pd  
NIP. 198809092019031013

Penguji II



I Wayan Siwantara, SE, MM.  
NIP. 196503071992031002

Mengetahui,  
Jurusan Administrasi Niaga  
Ketua,



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

Badung, 24 Agustus 2022  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Ketua,



I Made Widianara, S.Psi.,M.Si.  
NIP. 197902182003121002

## 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 .....	vi
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pokok Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Metode Penelitian .....	7
BAB II LANDASAN TEORI .....	11
A. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	11
B. Fungsi Manajemenn Sumber Daya Manusia .....	13
C. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	16
D. Pengertian Pelatihan.....	17

E. Tujuan Pelatihan.....	18
F. Metode Pelatihan.....	19
G. Pengertian Pengembangan.....	21
H. Tujuan Pengembangan.....	22
I. Metode Pengembangan.....	22
J. Kinerja Karyawan.....	24
<b>BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
A. Sejarah Best Western Resort Kuta.....	26
B. Bidang Usaha.....	28
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan Best Western Resort Kuta .....	33
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
A. Kebijakan Perusahaan.....	42
B. Hasil Analisis dan Interpretasi Data .....	45
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>76</b>
A. Simpulan.....	76
B. Saran .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Recommended Course 2022 .....	46
Tabel 4.2 Training Need Analysis di Best Western Resort Kuta .....	55
Tabel 4.3 Weekly Report .....	56
Tabel 4.4 Karyawan yang mendapatkan Promosi Jabatan pada Best Western Resort Kuta, 2021 .....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kamar Best Western Resort Kuta .....	29
Gambar 3.2 <i>Ambrosia Restaurant</i> .....	30
Gambar 3.3 <i>Padmi Restaurant</i> .....	31
Gambar 3.4 <i>Swimming Pool</i> .....	32
Gambar 3.5 <i>Sailla SPA</i> .....	33
Gambar 3.6 Struktur Organisasi Best Western Resort Kuta .....	35
Gambar 4.1 Pelaksanaan Pelatihan Sistem Online .....	49
Gambar 4.2 <i>Dashboard BWIU</i> .....	51
Gambar 4.3 <i>My Transcript</i> .....	52
Gambar 4.4 Pelaksanaan Pelatihan Sistem Offline .....	60
Gambar 4.5 Tahap Pengembangan Karyawan.....	64

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 *Monthly Property Transcript Activity Report*

Lampiran 2 *Training Attendance Form*

Lampiran 3 Daftar Wawancara

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Dalam mencapai tujuan organisasi, setiap organisasi memerlukan sumber daya untuk mencapainya. Sumber daya itu antara lain sumber daya alam, sumber daya finansial, sumber daya ilmu pengetahuan dan teknologi, serta sumber daya manusia. Di antara sumber daya tersebut, sumber daya yang terpenting adalah sumber daya manusia. Menurut Hamali (2016) menyatakan sumber daya manusia merupakan suatu pendekatan yang strategis terhadap keterampilan, motivasi, pengembangan dan manajemen pengorganisasian sumber daya.

Pada dasarnya manusia memiliki potensi dasar dan kemampuan yang idealnya akan terus menerus berkembang apabila diasah secara kontinyu dan berkelanjutan. Membangun karir merupakan salah satu tugas perkembangan yang akan dilalui dalam kehidupan individu yang harus terus meningkatkan kemampuannya agar dapat membangun karir ataupun jabatan yang dimilikinya.

Sebaliknya, suatu organisasi juga akan semakin maju dan berkembang apabila sumber daya yang dimiliki oleh karyawannya baik dan berkualitas.

Sumber daya manusia sebagai asset organisasi yang tidak dapat di samakan dengan jenis asset lainnya. Hal ini dikarenakan sumber daya manusia mempunyai karakteristik yang unik dan tidak dimiliki oleh sumber daya lainnya yaitu adanya kreativitas yang dimiliki, adanya pola pikir, daya nalar dan penyesuaian terhadap lingkungan. Karyawan dalam suatu organisasi memiliki kemampuan yang beragam, dilihat dari sektor-sektor ataupun divisi yang ditempatinya. Perkembangan dibidang teknologi dan ilmu pengetahuan membuat organisasi harus semakin peka dalam peningkatan kualitas sumber daya yang dimilikinya. Tak jarang pula sumber daya manusia atau karyawan yang menduduki jabatan tertentu dalam organisasi mempunyai kemampuan yang sesuai dengan persyaratan yang diperlukan. Oleh karena itu, untuk menyikapi hal tersebut perlu adanya tindak lanjut dari organisasi sebagai upaya agar kemampuan yang dimiliki karyawannya tidak statis akan tetapi berkembang secara dinamis. Salah satunya adalah dengan adanya pelaksanaan pelatihan dan pengembangan karyawan. Program tersebut sebagai upaya organisasi untuk menjaga stabilitas organisasi dalam menghadapi tantangan dan perubahan global yang

terjadi, terutama di dunia industri sehingga dapat terus eksis berdiri dan terus berkarya.

Pelatihan dan pengembangan dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki karyawan, terutama menghadapi kondisi-kondisi baru. Hal ini berkaitan dengan karir dan diharapkan sebagai upaya dalam mengatasi adanya ketertinggalan sumber daya manusia dalam bidang teknologi tersebut. Sebagai wujud pemenuhan kebutuhan pada karyawan yaitu kebutuhan untuk mengembangkan diri (aktualisasi diri) yang nantinya terkait dengan pengembangan karir karyawan.

Best Western Resort Kuta merupakan salah satu hotel bintang 4 yang berada di kawasan Kuta dengan alamat Jalan Kubu Anyar No. 118 Banjar Anyar, Kuta. Pengelolaan sumber daya manusia di Hotel Best Western Resort Kuta tidak lepas dari faktor karyawan yang diharapkan dapat berprestasi sebaik mungkin demi mencapai tujuan organisasi tersebut. Namun dilain sisi, para karyawan di Hotel Best Western Resort Kuta kurang adanya pengawasan dari pihak manajemen hotel sehingga ini menjadi salah satu kendala bagi perusahaan. Adanya pengawasan bagi karyawan tersebut dibuat agar sebisa mungkin tindakan penyelewengan, penyimpangan serta kegiatan operasional usaha dalam organisasi yang terhambat bisa dapat dihindari. Oleh karena itu, karyawan perlu mendapatkan motivasi supaya dapat bekerja dengan maksimal dan perlu adanya

pelatihan untuk mencapai sumber daya manusia yang berkualitas dan berkompeten. Untuk mendukung berbagai perubahan yang terjadi dan mencapai sumber daya manusia yang berkualitas dan berkompeten, Best Western Resort Kuta telah melaksanakan beberapa program pelatihan dan pengembangan karyawan.

Best Western Resort Kuta memiliki 2 (dua) program pelatihan kerja karyawan, yaitu program pelatihan kerja karyawan yang dilakukan secara *online* dan *offline*. Program pelatihan kerja karyawan secara *online* yang dilakukan di Best Western Resort Kuta adalah BWIU. BWIU atau *Best Western International University* merupakan pelatihan khusus dari pusat Best Western yang ada di Bangkok. Pelatihan ini dilakukan pada saat hari kerja. Sedangkan program pelatihan kerja yang dilakukan secara *offline* adalah *Weekly Training*. *Weekly Training* merupakan hasil pelatihan yang dilakukan oleh karyawan dengan mempraktekkan langsung pekerjaan yang dilakukan di setiap minggunya dan di koordinir oleh *Head Of Department* (HOD) atau *Supervisor* masing-masing di setiap department yang direkap dalam bentuk *Weekly Report*. Program Pelatihan yang diterapkan oleh Best Western Resort Kuta diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan, keterampilan, pola pikir, kreativitas dan sikap seiring dengan adanya perkembangan teknologi. Dari program pelatihan yang telah dilakukan, *Human Resources Department* akan mengetahui hasil evaluasi karyawan dengan cara *after training result*

yang di mana cara ini dilakukan untuk membandingkan tujuan awal di berikan pelatihan dengan hasil yang dicapai karyawan setelah melakukan pelatihan.

Namun tidak dapat dipungkiri, jika program pelatihan yang di terapkan oleh Best Western Resort Kuta tidak dapat diikuti secara maksimal oleh karyawan karena rendahnya minat karyawan dalam mengikuti pelatihan. Hal ini diakibatkan karena pelatihan kerja karyawan dilakukan pada saat hari kerja dan prasarana yang kurang memadai. Pelatihan ini dilakukan untuk pengembangan karir karyawan kedepannya. Pengembangan karir karyawan yang dilakukan oleh Best Western Resort Kuta beberapa tahun belakangan ini seperti memberikan kesempatan bagi karyawan yang sudah memenuhi persyaratan promosi jabatan. Namun pengembangan karyawan ini masih kurang optimal untuk dilakukan karena melihat hasil *after training result* yang masih belum memenuhi standar.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka peneliti ingin meninjau lebih dalam mengenai bagaimana pelaksanaan pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Sehingga peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian yang berjudul

**“Pelaksanaan Pelatihan dan Pengembangan Karyawan Pada Best Western Resort Kuta”**



## **B. Pokok Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan pelatihan dan pengembangan karyawan pada Best Western Resort Kuta?
2. Apa saja kendala yang terjadi dalam pelaksanaan pelatihan dan pengembangan karyawan pada Best Western Resort Kuta?

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelatihan dan pengembangan karyawan pada Best Western Resort Kuta.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala yang terjadi dalam pelaksanaan pelatihan dan pengembangan karyawan pada Best Western Resort Kuta.

## **D. Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, yaitu:

1. Manfaat Mahasiswa

Untuk mendapatkan wawasan dan pengetahuan yang berkaitan dengan pelaksanaan pelatihan dan pengembangan kerja

karyawan sehingga tidak canggung bila memasuki dunia kerja nantinya.

## 2. Manfaat Politeknik Negeri Bali

Sebagai bahan perbandingan dan masukan dalam kegiatan proses belajar mengajar serta dapat memperkaya bahan bacaan di perpustakaan yang nantinya bisa digunakan untuk acuan dalam penelitian dibidang yang sama.

## 3. Manfaat Perusahaan

Sebagai referensi dan informasi bagi perusahaan dalam menerapkan program pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

## **E. Metode Penelitian**

Metode Penelitian yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah:

### 1. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilaksanakan di Hotel Best Western Resort Kuta yang berlokasi di Jalan Kubu Anyar No. 118, Kuta, Bali.

### 2. Objek Penelitian

Dalam penyusunan tugas akhir ini yang menjadi objek penelitian adalah Pelaksanaan Pelatihan dan Pengembangan Karyawan Pada Best Western Resort Kuta.

### 3. Data Penelitian

#### a. Jenis Data

##### 1) Data Kualitatif

Data kualitatif merupakan data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan dilapangan (Sugiyono, 2015).

Dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data, menyusun dan mendeskripsikan sehingga di peroleh hasil berupa gambaran yang jelas tentang pelaksanaan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia pada Best Western Resort Kuta.

#### b. Sumber Data

##### 1) Data Primer

Menurut Ruslan (2017) data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian perorangan, kelompok, dan organisasi. Data yang diperoleh selanjutnya harus diolah kembali. Data primer ini antara lain, catatan hasil wawancara, hasil observasi lapangan. Informasi yang diperoleh dari hasil wawancara yaitu tentang bagaimana pelaksanaan pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Best Western Resort Kuta.

## 2) Data Sekunder

Menurut Ruslan (2017) Data sekunder adalah data yang diperoleh dari buku, catatan, atau laporan. Data ini tidak perlu diolah lagi. Teknik pengumpulan data sekunder pada penelitian ini adalah memperoleh data atau dokumen yang diberikan oleh perusahaan.

### c. Teknik Pengumpulan Data

#### 1) Observasi

Observasi merupakan pengamatan berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja dan gejala-gejala pada suatu objek penelitian (Sugiyono, 2015). Observasi yang dimaksud dalam teknik pengumpulan data ini ialah observasi pra-penelitian, saat penelitian dan pasca-penelitian yang digunakan sebagai metode pembantu, dengan tujuan untuk mengamati bagaimana pelaksanaan pelatihan dan pengembangan karyawan pada Best Western Resort Kuta.

#### 2) Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang ingin diteliti, baik dari responden maupun jumlah responden (Sugiyono, 2015). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara secara

langsung kepada karyawan di Department *Front Office*, *Housekeeping*, *Food and Beverage* dan *Engineering*.

### 3) Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2015) mengatakan Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dalam penelitian ini bentuk dokumentasi yang digunakan adalah berupa *Training Attendance Form*, *Weekly Report* dan beberapa dokumen lainnya.

### 4. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2015) Teknik Analisis Data merupakan aktifitas dalam analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah penuh. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik analisis diskriptif kualitatif yaitu suatu bentuk teknik analisis berupa uraian-uraian yang menjelaskan data yang di peroleh di Best Western Resort Kuta serta di dukung oleh teori-teori yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti sehingga dapat di tarik kesimpulan.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan tentang pelaksanaan pelatihan dan pengembangan karyawan pada Best Western Resort Kuta, dapat ditarik simpulan bahwa:

1. Pelaksanaan pelatihan dan pengembangan karyawan pada Best Western Resort Kuta menerapkan 2 (dua) sistem yaitu *online* dan *offline*. Pelatihan sistem *online* adalah pelatihan yang dilakukan secara individu oleh masing-masing karyawan yang di mana dalam waktu pelaksanaannya di tentukan oleh Best Western Corporate. Sedangkan pelatihan sistem *offline* adalah pelatihan yang dilakukan setiap minggu dan dikoordinir oleh masing-masing *Head of Department* maupun *Supervisor* di setiap departmentnya.

Ada beberapa tahapan pelatihan dan pengembangan sistem *online* dan *offline* di Best Western Resort Kuta, diantaranya:

- a) Pelatihan sistem *Online* meliputi: (1) Menganalisis kebutuhan perusahaan; (2) Tujuan pelatihan; (3) Metode pelatihan; (4) Pelaksanaan pelatihan; (5) Evaluasi pelaksanaan pelatihan.
- b) Pelatihan sistem *Offline* meliputi: (1) Menganalisis kebutuhan perusahaan; (2) Tujuan pelatihan; (3) Metode pelatihan; (4) Pelaksanaan pelatihan; (5) Evaluasi pelaksanaan pelatihan.
- c) Pelaksanaan Pengembangan meliputi: (1) Menentukan kebutuhan pengembangan SDM; (2) Metode pengembangan SDM; (3) Implementasi; (4) *Review Expectation*.

2. Kendala yang terjadi dalam pelaksanaan pelatihan dan pengembangan karyawan pada Best Western Resort Kuta adalah pada pelatihan sistem *online* kendala yang terjadi yaitu sistem *error* dan jaringan yang tidak mendukung (koneksi internet yang lambat), prasarana yang kurang memadai, kegiatan operasional, dan kemampuan karyawan yang berbeda. Sedangkan pelatihan sistem *offline* kendala yang terjadi adalah kegiatan operasional dan adanya persepsi karyawan yang berbeda.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk menganalisis pelaksanaan pelatihan dan pengembangan karyawan di Best Western Resort Kuta, maka di peroleh beberapa saran yang dapat digunakan sebagai langkah perbaikan dalam pelaksanaan pelatihan dan pengembangan di Best Western Resort Kuta, diantaranya sebagai berikut:

1. *IT Department* dan *Human Resources Department* bekerja sama dengan baik dan selalu berkomunikasi sehingga pada saat karyawan yang mengalami sistem *error* dapat di berikan solusi secepatnya dan *bandwith* pada jaringan internet sebaiknya di periksa sebelum memulai pelatihan *online* agar koneksi tetap stabil sehingga karyawan dapat menggunakan *wi-fi* hotel untuk melaksanakan pelatihan.
2. Dengan adanya prasarana yang kurang memadai pada pada saat pelaksanaan pelatihan dan pengembangan di Best Western Resort Kuta, sebaiknya pihak *Human Resources Department* memberikan pinjaman komputer atau laptop di masing-masing department yang membutuhkan. Para karyawan juga sebaiknya mempersiapkan diri untuk membawa kelengkapan laptop jika merasa di masing-masing department kekurangan prasarana.
3. HOD atau *Supervisor* harus bertindak tegas dalam pengaturan karyawan untuk menangani kegiatan operasioal maupun



4. *occupancy* yang tinggi sehingga pelatihan sistem *offline* dapat dilaksanakan dengan baik oleh karyawan dan *supervisor* dapat mengatur ulang jadwal pelaksanaan pelatihan pada saat *low season* atau pada saat karyawan sedang *day off*.
5. *Human Resources Department* sebaiknya melaksanakan sosialisasi dalam hal penggunaan website Best Western yang akan digunakan dalam pelatihan *online* (*Best Western University*) sehingga dapat membantu karyawan yang memiliki kemampuan kurang dalam penggunaan teknologi dan pemahaman bahasa asing.
6. Dengan adanya persepsi karyawan yang berbeda, *Human Resources Department* sebaiknya lebih mengingatkan kepada masing-masing *Head of Department* untuk menjelaskan betapa pentingnya mengikuti pelatihan sistem *online* dan *offline* bagi karyawan kedepannya. Karena ini sudah menjadi aturan tetap dari Best Western Corporate. Apabila terdapat karyawan yang tidak pernah mengikuti pelatihan, maka *Head of Department* berhak melaporkan hal tersebut kepada *Human Resources Department* agar diberikan solusi yang tepat.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2015. Sumber Daya Manusia Perusahaan. Cetakan kedua belas. Remaja Rosdakarya:Bandung
- Hamali, Arif Yusuf. Pemahama Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: CAPS. 2016.
- Hasibuan, Malayu SP. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan keempatbelas, Jakarta ,Penerbit : Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Kasmir. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Marwansyah. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi ke dua. Alfabeta. Bandung.
- Sedarmayanti. 2017. Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja. PT Refika Aditama. Bandung.
- Siagian, Sondang P. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara. Jakarta.
- Subekhi, Jauhar, 2012, Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Pertama, Jakarta : Penerbit Prestasi Pustaka Raya.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Bandung: Alfabeta.
- Riniwati, Harsuko. 2016. Manajemen Sumberdaya Manusia. Malang: UB Press
- Ruslan, Rosadi. 2017. Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.