Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen Akuntansi (JEBISMA)
Vol. 1 No.2 Bulan Desember Tahun 2023 E-ISSN: 3030-9743

"PERAN HRD SEBAGAI PILAR PELATIHAN DAN PEGAWASAN KINERJA SDM PADA HOTEL WP"

Vidia Ariadna Tommy Ibrahim[1], Made Iska Aprilita Wardani[2]
Program Studi Manajemen
STIE Indoçakti Malang
Email: made.iska5485@gmail.com

ABSTRAK

Hotel WP salah satu usaha bidang *hospitality* dengan sistem pemasaran, reservasi, dan sistem operasional yang profesional. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui fungsi HRD pada kegiatan pelatihan dan mengawasi kinerja SDM di hotel WP. Metode kualitatif yaitu mengamati peran HRD dalam pelatihan dan pengawasan kinerja SDM termasuk Standart Operasional Prosedur (SOP), standart kinerja, dan disiplin kerja sebagai keberhasilan kinerja. Pemilihan obyek penelitian karena usaha banyak *customer order* namun masih membutuhkan perhatian terhadap Peranan HRD sebagai *backup* utama pelatihan dan pengawasan kinerja SDM.

Peran HRD dalam pelatihan yaitu perencanaan, penjadwalan, pelaksanaan serta analisa dan evaluasi pelatihan terhadap karyawan. Dalam pengawasan, HRD memenuhi Standart Operasional Prosedur (SOP) yang dijalankan dan memberi hasil kinerja lebih baik sesuai tujuan. Pengawasan secara ***continuous improvement*** dapat mengendalikan kinerja dan meminimalisir kesalahan supaya lebih efisien.

Kata kunci : pelatihan, pengawasan, hotel, kinerja, efisiensi

ABSTRACT

WP Hotel is a hospitality business with a professional marketing, reservation and operational system. This research aims is to determine the function of HRD in training with monitored HR performance at WP hotels. The qualitative method is to observe the role of HRD in training and monitoring HR performance including Standard Operating Procedures (SOP), performance standards, and work discipline as a successful performance. The research object was chosen because the business has many customer orders but still requires attention to the role of HRD as the main backup for training and monitoring HR performance.

HRD's role in training is planning, scheduling, implementing as well as analyzing and evaluating employee training. In supervision, HRD fulfills the Standard Operating Procedures (SOP) that are implemented and produces better performance results according to objectives. Continuous improvement monitoring can control performance and minimize errors to be more efficient.

Key words : *training, supervision, hotel, performance, efficiency*

PENDAHULUAN

Usaha perhotelan semakin merambah dan ada kemajuan yang pesat. Kinerja personal dan usaha dinilai, dievaluasi serta dianalisis proyek berikutnya. Adanya pelatihan dan pengawasan akan bermanfaat untuk memperbaiki kinerja secara terus menerus, evaluasi kemampuan dan karakter, departemen dan keseluruhan perusahaan. Dengan harapan karyawan termotivasi agar menghasilkan kinerja yang lebih baik dan lebih efisien.

Perusahaan akan mampu mencapai tujuan jika perusahaan segera menanggapi permasalahan yang berkaitan dengan kinerja karyawan dengan cepat dan tepat. Kinerja Sumber Daya Manusia yang baik dan berkompeten sesuai tujuan membutuhkan analisa pelatihan dan pengawasan terhadap kinerja SDM.

Hotel WP bergerak di bidang hospitality dan sistem pemasaran yang mendukung, sistem pemesanan, dan operasional yang profesional di setiap jaringan hotel. Visi misi perusahaan ini adalah membuat jaringan hotel yang berkembang pesat dikawasan negara Indonesia, sesuai dengan konsep pelatihan dan pengawasan kinerja yang dilakukan.

Kegiatan penelitian ini diharapkan mampu membantu memberikan analisa dan strategi mengenai peranan HRD dalam melakukan pelatihan dan pengawasan terhadap kinerja SDM untuk hotel WP.

Hotel adalah usaha jasa yang menjadikan SDM sebagai tenaga utamanya. Manajemen SDM mengatur adanya perencanaan, pencarian tenaga kerja, pelatihan, pengembangan, pengupahan, evaluasi kinerja, serta motivasi karyawan.

Obyek penelitian ini adalah HRD dalam *job description* masing-masing. Permasalahan utama awalnya adalah peranan HRD dalam melaksanakan pelatihan dan pengawasan masih belum memberikan efisiensi secara signifikan. Adapun fokus masalah adalah sistem pelatihan dan pengawasan kinerja SDM yang belum konsisten.

Fokus penelitian dan adanya keterbatasan waktu menjadikan penulis membatasi permasalahan pada pelaksanaan peranan HRD dalam pelatihan dan pengawasan kinerja SDM yang belum konsisten di hotel WP.

Penelitian ini bertujuan mendapatkan hasil pengamatan kinerja HRD sebagai backup utama dalam melakukan pelatihan dan pengawasan kinerja SDM di hotel WP. Diharapkan hasil penelitian ini menjadi sebuah catatan saran dan masukan yang terukur, serta mampu menjadi standart kinerja yang lebih baik.

TINJAUAN PUSTAKA

Secara parsial dan simultan variabel Pelatihan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel HT, bersama variabel Pengembangan SDM dan Kompetensi. Semakin baik Pelatihan Kerja dan Pengembangan SDM maka semakin tinggi kompetensi yang dioptimalkan oleh perusahaan kepada karyawan, dan akan semakin meningkatnya Kinerja Karyawan (Putri et al., 2023).

Menurut (Maarif et al., 2019), kekurangan variabel perencanaan dalam MSDM membuat permasalahan dalam pengoptimalan perencanaan MSDM. Hal tersebut dilihat dari hasil penilaian responden terhadap lingkungan internal diantaranya :

1) Banyak pemimpin kurang mampu memberikan pengaruh pada karyawan agar bekerja sama agar menjadikan hubungan antar karyawan lebih harmonis.

2) Mutasi karyawan yang bukan berdasarkan indeks prestasi serta tidak mampu memberi rumusan pekerjaan yang lebih baik kepada karyawan.
3) Karyawan tidak sepenuhnya mengikuti aturan *Standart Operational Procedure* (SOP) pada kinerjanya.

Adapun menurut (Kusuma, 2016) tahapan pengembangan SDM terdiri dari :

1) Penentuan kebutuhan. Dimana kebutuhan melihat pengembangan, bagian yang kosong adalah hal yang mendasari dalam melaksanakan pengembangan.
2) Penyelenggaraan pengembangan. Adanya penentuan sasaran yang ditentukan adalah keterampilan dan pengetahuan SDM.
3) Penetapan isi program. Menentukan isi program yang diberikan untuk peningkatan kualitas SDM.
4) Penyelenggaraan pengembangan yaitu identifikasi prinsip belajar. Penentuan bagaimana prinsip dan metode pembelajaran yang diterapkan agar peserta merasa bahwa pembelajaran dengan prinsip yang sudah tepat.
5) Pelaksanaan program. Tahap ini merupakan puncak dari kegiatan pengembangan. Evaluasi masih pada level reaksi, karena dalam evaluasi hasil pelatihan hanya berupa pengamatan kinerja.

Perencanaan pelatihan dibuat untuk setahun, *yang* dilaksanakan sesuai dengan perencanaan tersebut dan ada kelas pelatihan yang di kenal dengan *inhouse training*. Materinya yaitu ilmu tentang perhotelan, standar operasional prosedur, pengembangan skill. Pelatihan karyawan baru dilakukan dengan masa percobaan seperti pengetahuan mengenai aturan perusahaan. Pelatih adalah para ahli sesuai dengan materi yang diberikan ataupun dari kepala bagian departemen. Adapula motivasi dari pimpinan pada saat *briefing* pagi. Pelatihan dan pengembangan diperlukan agar membantu pemimpin dalam pencapaian tujuan (Ayuningsih, 2011).

Faktor yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah pelatihan dibandingkan pengembangan karir terhadap. Dengan demikian pelatihan yang memadai dibutuhkan meningkatkan kinerja karyawan yang sesuai bidang masing-masing dan capaian indikator dalam sebuah pelatihan. Pelatihan seharusnya bertujuan untuk menjadikan karyawan bekerja mandiri (Teja, 2019).

Pengenalan pembelajaran yang intens menjadikan hasil kinerja SDM semakin tinggi. Pengenalan pembelajaran SDM yang dilakukan pihak manajerial adalah dengan melaksanakan *pelatihan*. Tujuannya adalah untuk memberikan tambahan pengetahuan dan keterampilan SDM (Asih et al., 2017).

Pelatihan meliputi persiapan pekerjaan dan keterampilan khusus yang berorientasi kepribadian dan pekerjaan. Pelatihan adalah metode mendapatkan keterampilan dan pengetahuan dalam bisnis. Dalam pelatihan yang diikutkan adalah pekerja baru maupun yang sudah ada. Pelatihan umum internal (pengajaran, rotasi, dst.) Dan pelatihan eksternal (kursus, seminar, pelatihan, pendidikan, dst.). Adapun manfaat pelatihan diantaranya kinerjameningkat, *turn over* menurun, upah karyawan naik, motivasi dan kepuasan karyawan mengalami kenaikan, serta komitmen meningkat. Setiap jaringan hotel menerapkan pelatihan. Pelatihan yang berbeda, namun memperhatikan kesamaan adanya standar kinerja dan norma yang tepat (Rihardi, 2021).

Pengembangan merupakan cara mendapatkan pengetahuan serta ketrampilan dan perilaku mengelola kemampuan untuk memenuhi syarat kerja dan harapan pelanggan. Fokus pelatihan adalah membantu kinerja karyawan.

Mengelola SDM masing-masing perusahaan bermacam-macam, walaupun sama-sama perhotelan, namun mempunyai strategi masing-masing pula untuk pengelolaan

hotelnya. Pelatihan dan pengembangan bisa berbeda sesuai modal, kebutuhan ataupun sesuai dengan perencanaan pelatihan (Ayuningsih, 2011).

Variabel pelatihan secara parsial terhadap kinerja berpengaruh positif. Hasil ini sesuai dengan wawancara penulis Taining Executive Hotel Santika Premiere Dyandra Medan, bahwa pelatihan memberikan perbaikan kinerja. Permasalahan operasional hotel selalu ada tetapi tidak berdampak (Shu, 2019).

Kinerja adalah sebuah pencapaian keberhasilan tujuan organisasi. Informasi kinerja organisasi sangat penting digunakan untuk evaluasi proses kinerja organisasi dengan tujuan yang diharapkan (Rani et al., 2015).

Pelatihan SDM Sinergi Foundation pada peningkatan kulitas kerja diantaranya adalah : Perencanaan pelatihan, Metode pelatihan, Program pelatihan. Program pelatihan dikelompokan menjadi beberapa bagian. Diantaranya pelatihan mendasar dan lanjutan. Pelatihan dasar merupakan pelatihan khusus karyawan baru selama tiga bulan pertama. Sedangkan pelatihan lanjutan sesuai kebutuhan departemen. Perusahaan juga memberikan kesempatan karyawan mengikuti pelatihan diluar lembaga untuk menujang kebutuhan kinerja karyawan. Selanjutnya adalah evaluasi pelatihan yaitu melihat pengaruh hasil dari program pelatihan, diadakan evaluasi berupa tes kemampuan karyawan. Tes ini berupa pemahaman dan keterampilan berupa uji coba skill karyawan setelah mengikuti pelatihan. Apabila berhasil maka sistem akan dikolaborasikan dengan sistem lainnya (Miftahuddin et al., 2019).

Terdapat pengaruh positif signifikan dalam variabel pelatihan dan kinerja karyawan. Pelatihan adalah faktor pengaruh utama terhadap kinerja karyawan dibandingkan pengembangan karir. Dibutuhkan pelatihan sesuai bidang serta indikator dalam sebuah pelatihan. Seharusnya pelatihan bertujuan untuk membuat karyawan dapat bekerja lebih mandiri. Walaupun pelatihan berpengaruh, namun pengembangan karir juga tidak boleh diabaikan. (Teja, 2019).

Pengawasan adalah sebuah proses penilaian kualitas kerja pada suatu waktu. Pengawasan terdiri dari penilaian perencanaan dan operasional pengendalian dengan dasar waktu dan mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan, menurut Mulyadi (2008) dalam Lasso (2016). Pengawasan bertujuan supaya kualitas pengendalian tidak terganggu dengan berbagai cara diantaranya kurang ketaatan, perubahan kondisi atau bahkan salah pergantian. Pengawasan dilakukan secara berkelanjutan. Hal ini pertanda pengendalian penuh kesadaran. Pengawasan bertujuan agar dapat mengatur dan mengendalikan kegiatan organisasi sehingga meminimalisir kecurangan dan kesalahan anggota organisasi. Hasil uji konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Ditto, 2010 dalam (Lasso, 2016). Pengawasan berpengaruh pada kinerja karyawan karena semakin baik pengawasan maka semakin baik juga kualitas kerja karyawan yang dihasilkan. Diterapkanya pengawasan agar mengatur dan mengendalikan kegiatan yang anggota organisasi dalam melaksanakan tugasnya di dalam organisasi sehingga dapat minimalisirkan terjadinya kecurangan dan kesalahan yang dilakukan oleh anggotanya (Lasso, 2016).

Pengawasan mengacu pada rencana kegiatan sesuai program kerja telah ditetapkan. Untuk mewujudkan rencana kerja perlu dilaksanakan pengawasan simultan yang mendukung efektivitas rencana. Faktor pengawasan diperlukan setiap organisasi karena adanya perubahan lingkungan, kompleksitas organisasi, terjadinya kesalahan-kesalahan serta kebutuhan pendelegasian wewenang (*autority*). Dalam pengawasan, akan lebih efektif serta mampu memperkecil kesalahan dari tugas yang dilakukan (Silalahi, 2014).

Pengawasan berdampak positif terhadap Prestasi Kerja PNS dilingkungan Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Kekayaan Daerah Kabupaten Tapanuli Tengah dapat dilihat dari nilai signifikansi 0,47 < dari 0,05. Nilai t hitung(2,012) > t tabel (1,662) artinya jika ditingkatkan variabel Pengawasan sebesar 1 satuan maka kinerja akan meningkat sebesar 0,066 (Silalahi, 2014). Indikator Pengawasan dalam penelitian (Silalahi, 2014) adalah akurat, tepat-waktu, obyektif, terpusat pada titik pengawasan strategik, realistik secara ekonomis, realistik secara organisasional, terkoordinasi dengan aliran kerja, fleksibel, bersifat sebagai petunjuk dan operasional, diterima para anggota organisasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan pengumpulan data dan keterangan yang dianalisa dan dapat disimpulkan. Penelitian menjadikan jenis data primer yakni hasil wawancara penulis kepada Manajer HRD dan karyawan yang berhubungan dengan pelaksanaan pelatihan dan pengawasan kinerja SDM. Begitu juga kendala yang ada disana. Penelitian ini bersifat ilmiah dengan metode pengumpulan data yang bersifat ilmiah diantaranya:

1. Observasi
   Sebuah proses kompleks, terdiri dari proses biologis dan psikologis. Diantaranya adalah proses pengamatan dan ingatan. Pada penelitian ini peneliti secara langsung mengamati tempat dan objek yang di teliti. Penulis mengamati langsung peranan HRD dalam pelatihan dan pengawasan kinerja SDM Hotel WP.
2. Wawancara
   Wawancara merupakan suatu proses mendapatkan data dengan tujuan penelitian menggunakan tanya jawab pewawancara dan responden dengan menggunakan panduan wawancara.

Pengumpulan data penelitian ini menggunakan metode wawancara kurang terstruktur dengan Manajer HRD Hotel WP yang bertanggungjawab atas kegiatan pelatihan dan pengawasan perusahaan.

Penelitian tersebut dilaksanakan menggunakan cara mengamati hasil pelatihan serta pengawasan selama 6 bulan dari bulan November tahun 2022 hingga April tahun 2023 pada karyawan Hotel WP. Batasan waktu tersebut dipilih karena kesempatan yang diperbolehkan oleh perusahaan tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hotel WP merupakan cabang yang berhasil dioperasikan perusahaan. Hotel bintang tiga ini menawarkan kenyamanan dan lokasi strategis serta diharapkan menjadi pilihan terbaik bagi masyarakat. Lokasi strategis diharapkan mampu melengkapi pertumbuhan dan memenuhi tujuan dengan sesuai visi misi perusahaan.

Adapun fasilitas hotel memiliki kamar 70 ruangan terdiri dari 2 tipe yakni Superior dan Deluxe. Fasilitas berupa restoran, area kolam berenang, ruang meeting, spa, dan fasilitas internet. Dan hotel ini mengutamakan rapat (*meeting),* pengupahan *(incentive) , kegiatan pertemuan (convention),* dan pameran *(exhibition)* serta kegiatan santai (Leisure) untuk area pasar terbesar, serta terdapat ruang rapat yang cukup hingga 100 personal.

Adapun yang menjadi visi adalah membuat jaringan hotel favorit dan berkembang dengan baik di area negara Indonesia. Sedangkan misinya adalah menjadi rumah bagi mereka yang bepergian dan ingin memperoleh manfaat optimal dari harga yang dibayarkan.

Yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah Kepala Departemen dan Karyawan keseluruhan departemen. Batasan jumlah informan (sampel) sebagai subjek penelitian sebanyak 100 personal.

Bagian HRD menyatakan bahwa persaingan bukanlah masalah yang berat dan tidak memberikan dampak negatif bagi perusahaan, karena setiap usaha pasti memiliki keunikan atau ciri khas. Hotel WP termasuk salah satu hotel yang banyak diminati dengan susana hotel yang nyaman serta lokasi hotel yang strategis.

Persaingan yang timbul oleh industri sejenis lumayan berdampak, hal ini disebabkan bahwa usaha sejenis berskala besar dan mempunyai fasilitas yang lebih bervariasi. Kondisi tersebut bukan ancaman besar untuk soperasional Hotel dapat memberikan kenyaman menginap yang baik dengan pemandangan yang baik serta kebersihan yang maksimal dengan harga rendah serta dengan lokasi hotel yang strategis.

Adapun peranan HRD dalam pelatihan Hotel WP dalam meningkatkan kualitas SDM adalah membuat perencanaan, penjadwalan dan pelaksanaan serta analisa dan evaluasi pelatihan (training) terhadap seluruh karyawan. Karyawan yang baru bergabung maupun karyawan lama sama-sama diikutkan pelatihan, namun terkadang bergantian tergantung rencana dan jadwal setiap bulan. Pelatihan yang seringkali diberikan Hotel WP pada personal karyawan yang berhubungan dengan job deskripsi tiap divisi yang dipunyai perusahaan dengan mengajak karyawan pada Uji Kompensi Soft Skill setiap ada uji kompentensi yang diadakan. Selain itu, Hotel WP melaksanakan pengembangan karyawan dengan cara menambah dan mengolah ilmu pengetahuan. Pengolahan transformasi ilmu pengetahuan dilaksanakan para pemimpinm (*leader*) yang berstatus sebagai karyawan senior kepada teknisi atau karyawan kepada karyawan yang berstatus junior.

Di dalam Pelatihan terdapat proses yang berlaku sehingga mampu menghasilkan sebuah pengembangan karyawan yang dapat mendukung kinerja personal karyawan, maupun secara general yakni terhadap hotel WP itu sendiri. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Teja (2019) yakni pelatihan adalah item yang sangat memberi dampak terhadap kinerja karyawan. Adapun tujuan pelatihan adalah menjadikan karyawan lebih mandiri. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Asih (2017) yakni orientasi pembelajaran yang tinggi akan menghasilkan kinerja SDM yang tinggi pula dan hal ini dilakukan dengan meningkatkan orientasi pembelajaran pada SDM yakni dengan pelatihan atau training yang mempunyai tujuan untuk menambah pengetahuan dan keterampilan SDM.

Tabel.1 Analisa SWOT dalam strategi kinerja HRD

Strategi SO	**STRENGTH**	**WEAKNESS**	**Strategi WO**
1. Kinerja perusahaan ditingkatkan untuk memberikan peningkatan kinerja karyawan yang berkualitas. **2.** Website dibuat untuk mempromosikan produk sertai kegiatan pemasaran **3.** Rekan kerja diperanyak dan memperluas link untuk mencapai tujuan perusahaan **4.** Kualitas SDM ditingkatkan secara personal maupun general dalam perusahaan.	**1.** Fungsi-fungsi bisnis dikoordinasikan dengan menjadikan pembagian tugas dalam tiap departemen. **2.** Transparatif dan terbuka dalam bermusyawarah. **3.** Karyawan berprestasi diberikan kompensasi dalam bentuk nyata. **4.** Perusahaan memberlakukan pelatihan profesional kepada karyawan. **5.** Perusahaan memberikan apresiasi berupa peningkatan gaji dan promosi, jenjang karir maupun dalam bentuk lainnya . **6.** Perusahaan sudah mengalokasikan potensi keuntungan jangka panjang atas kegiatan pemasaran. **7.** Lokasi Hotel yang strategis, harga yang murah serta pemandangan yang menarik.	**1.** Masih ada beberapa karyawan yang belum disiplin dari segi waktu dan grooming. **2.** Kurangnya fasilitas dan lahan parkir **3.** Adanya program pelatihan dan pengembangan yang kurang konsisten terhadap kinerja SDM. **4.** Ada Standart Kinerja yang belum spesifik sesuai job deskripsi. **5.** Sistem pengawasan kinerja yang belum spesifik dan konsisten.	**1.** Membuat sistem pengendalian dan pengawasan internal, baik secara manual maupun program aplikasi. **2.** Membuat sistem parkir 1 jalur. **3.** Mulai membuat sistem pemetaan pelatihan dan pengembangan tiap-tiap karyawan. **4.** Mulai menganalisa dan membuat standart kinerja setiap departemen dan job deskripsi. **5.** Mulai membuat sistem pengawasan kinerja yang spesifik dan konsisten.
Strategi ST	**OPPORTUNITY**	**THREAT**	**Strategi WT**
1. Kualitas kinerja perusahaan harus dijaga agar menjadi strategi menghadapi tingkat persaingan terutama dengan pesaing besar atau pendatang baru. **2.** Mengevaluasi kinerja karyawan dan mulai berproses pada sistem reward dan punishment, sehingga loyalitas karyawan lebih terjaga.	**1.** Lokasi dari Hotel WP yang Strategis dekat pusat belanja, kuliner serta suasana kayu tangan heritage yang menarik **2.** Pemberian tingkat pelayanan yang terbaik **3.** Tingkat kenyaman serta kebersihan yang didapat dengan harga rendah **4.** Ada nya banyak promo yang diberikan Hotel	1. Semakin meningkatnya pendatang baru semakin kuat persaingan 2. *Loyalitas* karyawan	1. Kredibilitas dan kompetensi perusahaan harus ditingkatkan untuk mensiasati tingkat persaingan diantaranya dengan mengadakan pelatihan dan pengawasan terhadap kinerja. 2. Memberikan pengawasan kinerja secara konsisten terhadap proses *planning, organizing, actuating, dan controlling* pada kinerja karyawan dan khususnya pada pelatihan kinerja.

Tabel 2. Peran HRD dalam Pelatihan dan Pengawasan Kinerja SDM di Hotel WP

PELATIHAN	**P**LANNING >> PERENCANAAN	• Awal program merupakan tahap perencanaan. Dilakukan dengan mengevaluasi setiap kebutuhan karyawan setiap departement Hotel WP agar lebih efisien dalam realitasnya. • Hotel WP telah menetapkan **Visi** yaitu menjadikan link hotel favorit dan berkemang dengan kuat di area negara Indonesia dan **Misi** yaitu menjadi rumah bagi mereka yang bepergian dan ingin memperoleh manfaat optimal dari harga yang dibayarkan. Perencanaan SDM disesuaikan dengan visi misi.
	ORGANIZING >> (Proses mengatur Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab)	• Pengorganisasian pada Hotel WP membagi *job deskripsi*, atau spesifikasi kerja sesuai dengan kebutuhan per departement serta kemampuan para karyawan. • HRD membuat ketetapan dan aturan karyawan setiap department sesuai keahlihan atau bidang masing - masing sehingga kinerja karyawan terkoodinasi dengan baik, efisien dan efektif serta membuat karyawan memiliki tanggung jawabnya masing-masing.
	ACTUATING >> PELAKSANAAN	• Perencanaan SDM dilakukan dengan sistem analisis kebutuhan karyawan pada departemen masing-masing agar revenue lebih besar dari sistem payrollnya. • Proses rekruitmen berdasarkan departemen yang membutuhkan dan pengetahuan yang dimiliki calon karyawan. • Proses seleksi karyawan yang berkompeten, melalui proses wawancara bersama HRD dan user / HOD (*Head of Department*). • Proses Training di lapangan dilakukan selama 3 bulan • Kendala yang dihadapi HRD serta user /HOD dalam proses perekrutan karyawan dilakukan yakni calon karyawan baru belum mempersiapkan diri dengan kondisi lapang masing-masng. • Pelatihan di Hotel WP berkaitan dengan *job description* dan mengikutsertakan seluruh karyawan pada beberapa uji kompetensi pada setiap kesempatan. • Pengembangan SDM juga dilaksanakan dalam bentuk transformasi ilmu yang dilakukan para leader senior kepada teknisi atau karyawan yang berstatus junior.

	CONTROLLING >> PENGAWASAN (ANALISA & EVALUASI)	• Kompensasi Hotel WP diberikan kepada karyawan sebagai imbal balik hotel WP atas kerja para karyawan. • Upah tetap atau gaji tetap, maupun bonus diberikan jika karyawan mampu menjalankan proyek yang melebihi ekspektasi perusahaan. *Daily Worker* berupa tiket pp, gratis menginap di Hotel WP, uang saku serta sertifikat (untuk juara satu *the best employed of the year*), serta Outing bersama seluruh karyawan. • Memberikan dorongan atau motivasi karyawan agar menjadikan kualitas kinerja meningkat serta sebagai bentuk terimakasih perusahaan atas kinerja terbaik yang diberikan oleh karyawan tersebut. • Evaluasi terhadap kinerja seluruh karyawan tanpa terkecuali. Proses evaluasi sebagai sarana untuk memotivasi dan monitoring personal. • Kinerja personal karyawan Hotel WP dibuat sebagai item pencapaian adanya efisiensi serta kemajuan ekonomi perusahaan. • Level kinerja berdasarkan pada meningkatnya motivasi karyawan dan pengakuan terhadap potensi karyawan, serta profesi.
PENGAWASAN	ADMINISTRASI (MANUAL/PROGRAM)	• HRD selalu mengadakan cross cek terhadap pencatatan kegiatan lapang secara manual atau dengan program komputer.
	KEGIATAN LAPANG	• Adanya pencatatan kegiatan pada tiap-tiap departemen dan menjadi item penilaian kinerja. • Adanya pengawasan kegiatan lapang secara langsung dan secara tidak langsung. • Melaksanakan evaluasi pelaporan dan *reality*.
	PENGENDALIAN KINERJA : HASIL DAN ANALISA KINERJA	• Melakukan rekap data kedisiplinan HRD termasuk presensi, absensi, ijin, cuti dan keterlambatan. • Bekerja sama dengan departemen-departemen terkait untuk menciptakan standart kinerja • Melakukan cross cek kebenaran data, dari kegiatan lapang, pencatatan manual, pemrograman komputer, aplikasi yang digunakan bahkan, cctv • Melakukan cross cek personal, departemen maupun antar departemen.
	PENILAIAN KINERJA	• Melakukan penilaian kinerja berdasarkan bukti-bukti manual dan lainnya. • Melaksanakan penilaian kinerja yang lebih obyektif dan riil • Memberikan kewajiban dan hak yang pantas untuk kayawan berdasarkan hasil penilaian kinerja.
TANTANGAN		• Ancaman Pendatang Baru Pendatang baru yang masuk hotel WP kurang berdampak negatif untuk hotel karena diyakini bahwa hotel WP itu sendiri mempunyai keunikan

		atau ciri khasnya masing-masing, dan diminati karena susana hotel yang nyaman dan letaknya strategis. • Persaingan Sesama Industri Kekuatan pesaing lumayan berdampak, tidak menimbulkan ancaman bagi kelangsungan operasional Hotel WP, kenyaman menginap yang baik dengan pemandangan yang baik serta kebersihan yang maksimal dengan harga rendah serta dengan lokasi hotel yang strategis.

Peranan divisi HRD *(Human Resource Development*) dalam pengendalian yaitu bertugas dan bertanggung jawab dalam pengendalian kinerja karyawan, serta hak dan kewajiban karyawan yang didapat sesuai UU Cipta Kerja yang telah berlaku. Selain itu peran HRD dalam Pengawasan SDM berkaitan dengan pengawasan proses operasional perusahaan dalam sehari-hari. Antara lain *daily check list* absensi kehadiran karyawan yang telah dibuat oleh masing-masing HOD *(Head Of Department)* apakah karyawan masuk atau tidak ataupun bertukar jadwal. Observasi setiap departemen memastikan kinerja semua karyawan terkoordinasi dengan baik serta memiliki *grooming* sesuai kebijakan Hotel. HRD juga melakukan evaluasi dan pelatihan kepada seluruh karyawan, baik karyawan yang baru maupun karyawan lama secara berkala untuk meningkatkan pengembangan dan pengetahuan karyawan serta membuat kepastian bahwa personal karyawan sudah melakukan pekerjaan secara efisien sesuai dengan kebijakan Hotel WP.

Rihardi (2021) menyatakan bahwa setiap jaringan hotel favorit memberikan pelatihan. Adanya perbedaan konsep pelatihan tetapi saling memfokuskan kesamaan penggunaan standar kerja dan norma secara tepat. Hal ini juga mendukung temuan pada penelitian bahwa peran HRD di dalam pengawasan, kinerja harus memenuhi standart kerja dan ada aturan baku atau Standart Operasional Prosedur (SOP) yang harus dijalankan.

Dalam penelitian ini pengawasan yang secara berlanjut lebih memberikan hasil kinerja yang lebih baik. Menurut Lasso (2016), pengawasan berpengaruh pada kinerja karyawan, pengawasan yang baik akan memperbaiki pula kualitas kinerja karyawan. Diterapkannya pengawasan memberi harapan untuk dapat mengatur dan mengendalikan segala kegiatan anggota organisasi dalam menjalankan tugas serta meminimalisir adanya proses curang dan beberapa kesalahan anggotanya. Adapun *pemantauan* di penelitian ini juga diartikan sebagai *pengawasan.*

Temuan lain dalam penelitian ini yaitu peran HRD dalam melakukan pengawasan adalah memberikan kinerja yang lebih baik, menyumbangkan efisiensi serta efektivitas. Pengawasan yang dilakukan secara *continuous improvement* dapat meminimalisir kesalahan atau ketidaktepatan kerja sehingga mampu menjadikan hasil kerja lebih efisien dan efektif. Hasil ini didukung oleh penelitian Silalahi (2014), yakni saat melaksanakan pengawasan, pemimpin lebih efisien meminimalisir kekeliruan tugas bawahan dalam meningkatkan disiplin karyawan. Dan didukung juga oleh penelitian Maarif et al (2019) dimana pengawasan adalah pengendalian evaluasi kinerja dengan didasarkan standar dan perbaikan jika dibutuhkan. Pengawasan dilakukan sesuai tujuan agar mengetahui adanya penyimpangan, hambatan dan sekaligus menjadi koreksi agar mampu mencapai tujuan organisasi.

KESIMPULAN

Di bidang perhotelan adanya pelatihan dan pengawasan kinerja akan bermanfaat untuk perbaikan berkelanjutan dalam pelaksanaan kerja. Diantaraya adalah untuk pengevaluasian kinerja dari karakter dan kemampuan, evaluasi kinerja per bagian dan secara utuh, serta diharapkan karyawan mendapat dorongan dan motivasi untuk bekerja lebih baik lagi. Selain itu dapat pelatihan dan pengawasan kinerja mampu memunculkan efisiensi dan efektivitas.

Adapun peranan HRD dalam pelatihan dalam meningkatkan kualitas SDM adalah membuat perencanaan, penjadwalan dan pelaksanaan serta analisa dan evaluasi pelatihan terhadap seluruh karyawan. Sedangkan peran HRD di dalam pengawasan adalah kinerja harus memenuhi standart kerja atau Standart Operasional Prosedur (SOP) yang harus dijalankan serta memberikan hasil kinerja yang lebih baik dan sesuai tujuan. Selain itu pengawasan kerja secara *continuous improvement* dapat mengendalikan kinerja dan meminimalisir kesalahan sehingga lebih efektif dan efisien.

Pelaksanaan penelitian dilakukan di departemen HRD yang berperan dalam pelatihan dan pengawasan kinerja setiap personal karyawannya. Dimana fokus utama adalah peran HRD di hotel WP.

SARAN

Diharapkan hasil penelitian ini mampu dipergunakan pertimbangan untuk mengambil keputusan kerja guna memberikan khasanah keilmuan dan menjaga kinerja karyawan pada hotel WP. Serta menjadi pengalaman dan pembanding keilmuan di ranah Sumber Daya Manusia (SDM).

DAFTAR PUSTAKA

Asih, W., Islam, U., & Agung, S. (2017). *Peningkatan kinerja sumber daya manusia melalui inisiatif dan orientasi pembelajaran serta kemampuan penyesuaian*. *18*(1), 96–105.

Ayuningsih, D. M. A. P. A. Y. S. R. S. N. (2011). *Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dalam Bisnis Hotel…*.....14–25.

Kusuma, S. M. (2016). *AGORA Vol. 4, No. 2, (2016) 1*. *4*(2), 2–7.

Lasso, A. B. (2016). *PENGARUH PENGENDALIAN INTERN TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN PRODUKSI PT . BROTHER SILVER Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya*. *5*(November).

Maarif, M. I., Arismayanti, N. K., Putra, A. M., Goris, J. R., & Denpasar, N. (2019). *Strategi perencanaan manajemen sumber daya manusia di hotel the patra resort and villas bali kabupaten badung bali*. *3*(1), 211–225.

Miftahuddin, Rahman, A., & Setiawan, A. I. (2019). Strategi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen Dakwah*, *3*(April), 1–16. https://doi.org/10.15575/Fakultas

Putri, A. R., Barlian, B., & Arisman, H. A. (2023). *Pengaruh Pelatihan Kerja , Pengembangan Sumber Daya Manusia Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Harmoni Tasikmalaya*.

Rani, I. H., Mayasari, M., Bisnis, J. M., & Batam, P. N. (2015). *Pengaruh Penilaian Kinerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Sebagai Variabel*

Moderasi. *3*(2), 164–170.

Rihardi, E. L. (2021). *Pengembangan manajemen sumber daya manusia sebagai sebuah keunggulan kompetitif pada industri pariwisata dan perhotelan*. *2*(1), 10–20.

Shu, E. (2019). *Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Santika Premiere Dyandra Medan*. *1*(1), 25–31.

Silalahi, B. P. (2014). *Jurnal Bisnis dan Manajemen Eksekutif Vol. 1 No. 1, 2014, artikel 2*. *1*(1).

Teja, V. Y. dan A. O. (2019). *Pelatihan dan pengembangan karir serta pengaruhnya terhadap peningkatan kinerja karyawan the st. regis bali resort*. *5*(2), 102–108. https://doi.org/10.9744/jmhot.5.2.102