

---

## **MENINGKATKAN IMPLEMENTASI PROGRAM TRAINING HOURS DENGAN MELAKUKAN DOKUMENTASI DAN PEMBUATAN LAPORAN BULANAN DI HOTEL CAPELLA UBUD**

**Desak Made Mya Yudia Sari<sup>1</sup>, Ni Made Dwi Puspitawati<sup>2,\*</sup>,  
I Made Aditya Wardana<sup>3</sup>, Ni Wayan Viniari<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup>Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

\*Email: dwipuspitawati10@unmas.ac.id

### **ABSTRAK**

Program *training hours* bagi karyawan hotel merupakan sebuah program pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan hotel dalam menjalankan tugas-tugas mereka dengan lebih efektif dan efisien. Program ini biasanya dilakukan dalam bentuk pelatihan atau workshop yang diselenggarakan dalam jangka waktu tertentu, dengan durasi waktu yang ditentukan. Penelitian ini mengidentifikasi tantangan dalam implementasi program *training hours*, termasuk kurangnya pengukuran dan pemantauan kinerja karyawan setelah pelatihan, serta kurangnya dokumentasi dan pelaporan berkala untuk memastikan pelatihan dilaksanakan secara teratur dan efektif. Melalui pembuatan dokumentasi dan laporan bulanan, hotel dapat memantau dan mengevaluasi efektivitas program *training hours*, serta mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Selain itu, dokumentasi dan laporan bulanan juga dapat meningkatkan akuntabilitas karyawan dan manajemen dalam menjalankan program pelatihan. Hasil program kerja menunjukkan bahwa implementasi program *training hours* di Hotel Capella Ubud dapat ditingkatkan melalui pembuatan dokumentasi dan laporan bulanan, yang memungkinkan hotel untuk memantau dan mengevaluasi efektivitas program dengan lebih baik. Program ini juga dapat membantu karyawan hotel untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada tamu hotel.

**Kata Kunci:** *Training Hours*, Dokumentasi, Implementasi.

### **ANALISIS SITUASI**

Secara umum, industri perhotelan di Bali merupakan industri yang sangat penting bagi perekonomian daerah tersebut, karena banyak menarik wisatawan dari seluruh dunia. Dalam menghadapi persaingan global, perusahaan perhotelan di Bali harus dapat memberikan layanan yang berkualitas tinggi dan memenuhi standar internasional. Untuk itu, diperlukan karyawan hotel yang terampil dan profesional.

Hotel Capella Ubud merupakan salah satu hotel mewah di Bali yang menyediakan layanan yang berkualitas tinggi kepada tamu. Untuk memastikan karyawan hotel memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai, hotel tersebut melaksanakan program *training hours*. Namun, dalam praktiknya, implementasi program tersebut dapat mengalami kendala, seperti kurangnya pemantauan dan evaluasi, serta kurangnya dokumentasi dan pelaporan berkala.

Dalam konteks sosial dan lingkungan ini, artikel ini memiliki relevansi yang tinggi, karena membahas bagaimana meningkatkan efektivitas program training hours di Hotel Capella Ubud dengan melaksanakan dokumentasi dan pembuatan laporan bulanan. Artikel ini juga dapat memberikan masukan dan saran bagi industri perhotelan di Bali dan Indonesia secara umum dalam meningkatkan kualitas layanan dan keterampilan karyawan hotel.

Secara umum, pelatihan adalah proses pembelajaran dan pengembangan keterampilan, pengetahuan, dan sikap seseorang untuk meningkatkan kinerja dan produktivitasnya dalam pekerjaan atau aktivitas tertentu. Pelatihan dapat dilakukan untuk berbagai bidang, termasuk bidang bisnis, industri, pemerintahan, dan pendidikan. Pelatihan dapat dilakukan secara formal, seperti pelatihan di tempat kerja atau pelatihan di sekolah atau universitas, atau dapat dilakukan secara informal, seperti pelatihan dari pengalaman atau mentoring oleh seorang yang lebih berpengalaman.

Pelatihan biasanya dilakukan untuk memperbaiki keterampilan dan pengetahuan seseorang dalam bidang tertentu atau untuk mengembangkan keterampilan baru yang diperlukan dalam pekerjaan atau aktivitas. Pelatihan juga dapat membantu seseorang untuk meningkatkan kemampuan komunikasi, kepemimpinan, manajemen waktu, dan pemecahan masalah. Selain itu, pelatihan juga dapat membantu karyawan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan teknologi atau kebijakan organisasi, dan meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja.

Menurut ( Dessler, 2017) pelatihan adalah suatu proses di mana seseorang mendapatkan keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan untuk melakukan pekerjaan tertentu. Saat ini perkembangan teknologi semakin mempermudah kita dalam memantau setiap kegiatan termasuk pelatihan-pelatihan yang wajib dilakukan oleh pihak hotel guna memperbaiki dan mengembangkan skill yang dimiliki karyawannya.

Dokumentasi pelatihan dianggap sangat penting karena dokumentasi dapat memberikan informasi yang akurat dan terkini tentang pelatihan yang telah diikuti oleh karyawan. Berikut ini adalah beberapa alasan mengapa dokumentasi pelatihan dianggap penting:

1. Memudahkan pelacakan kinerja: Dokumentasi pelatihan dapat membantu manajer dan karyawan untuk melacak kemajuan dalam peningkatan kinerja dan mengidentifikasi area di mana karyawan membutuhkan lebih banyak dukungan atau pelatihan.
2. Memastikan kesetaraan: Dokumentasi pelatihan juga dapat memastikan kesetaraan dalam peluang pelatihan di antara karyawan, karena informasi tentang pelatihan yang tersedia dapat diakses oleh semua karyawan.
3. Meningkatkan akuntabilitas: Dokumentasi pelatihan juga dapat meningkatkan akuntabilitas perusahaan dan karyawan, karena dokumentasi yang baik dapat membantu menjaga catatan tentang kompetensi karyawan, pengetahuan dan keterampilan, serta tindakan yang diperlukan untuk mencapai tujuan pelatihan.

4. Meningkatkan kualitas pelatihan: Dokumentasi pelatihan dapat membantu perusahaan mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelatihan di masa depan, karena dokumentasi dapat memberikan masukan dan umpan balik tentang keberhasilan dan kelemahan pelatihan.
5. Memenuhi persyaratan hukum: Dokumentasi pelatihan juga dapat membantu perusahaan memenuhi persyaratan hukum dalam hal pelatihan karyawan, seperti persyaratan pelatihan keamanan dan kesehatan kerja.

Implementasi program pelatihan menurut para ahli meliputi beberapa langkah penting yang perlu dilakukan agar program pelatihan dapat berjalan dengan efektif dan efisien, antara lain:

1. Identifikasi kebutuhan pelatihan: Tahap awal dari implementasi program pelatihan adalah mengidentifikasi kebutuhan pelatihan. Perusahaan harus menentukan area di mana karyawan membutuhkan pelatihan tambahan dan mengembangkan program pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan tersebut.
2. Perencanaan program pelatihan: Setelah kebutuhan pelatihan telah diidentifikasi, perusahaan harus merencanakan program pelatihan yang efektif dan efisien. Perencanaan program pelatihan meliputi penentuan tujuan pelatihan, konten pelatihan, metode pelatihan, dan penilaian pelatihan.
3. Pelaksanaan program pelatihan: Setelah program pelatihan direncanakan, perusahaan harus melaksanakan program pelatihan dengan cermat dan teratur. Pelaksanaan program pelatihan meliputi penyediaan materi pelatihan, fasilitas pelatihan, instruktur pelatihan, dan jadwal pelatihan.
4. Evaluasi program pelatihan: Setelah program pelatihan selesai dilaksanakan, perusahaan harus mengevaluasi efektivitas program pelatihan. Evaluasi program pelatihan meliputi pengukuran efektivitas program pelatihan, umpan balik dari peserta pelatihan, dan perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan program pelatihan di masa depan.
5. Pelaporan program pelatihan: Setelah program pelatihan selesai dievaluasi, perusahaan harus membuat laporan tentang program pelatihan dan hasil evaluasi. Laporan ini dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan program pelatihan di masa depan dan juga dapat digunakan untuk keperluan pelaporan internal dan eksternal.

Hotel Capella Ubud adalah sebuah hotel bintang lima yang terletak di Desa Keliki, Kabupaten Gianyar, Bali. Hotel ini terletak di tengah-tengah hutan tropis dan menawarkan pemandangan alam yang indah. Hotel Capella Ubud menawarkan akomodasi yang eksklusif dan fasilitas-fasilitas yang lengkap, seperti restoran, bar, kolam renang, spa, dan gym.

Salah satu keunggulan dari Hotel Capella Ubud adalah suasana yang tenang dan damai, karena hotel ini terletak di lingkungan yang asri dan jauh dari keramaian kota. Selain itu, hotel ini juga menawarkan program pelatihan untuk karyawan, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pengalaman tamu yang menginap di hotel tersebut.

## **RUMUSAN MASALAH**

Program pelatihan di Hotel Capella Ubud perlu dimaksimalkan lagi demi meningkatkan kualitas pelayanan yang di berikan oleh karyawan dan agar dapat mempertahankan loyalitas tamu untuk menginap. Maka perlu dilakukan Dokumentasi dan Implementasi yang tepat serta perlu dibuatkan laporan bulanan agar program tetap dilakukan secara berkala dan teratur.

## **SOLUSI YANG DIBERIKAN**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, untuk mengatasi masalah tersebut maka diperlukan beberapa solusi yaitu :

1. Membantu Mendokumentasikan kegiatan Training Plan Semua Departemen
2. Membantu Menginput Training Plan dan Training Report Semua Departemen
3. Memastikan Semua Departemen Menghadiri kegiatan trainingnya masing-masing.

## **METODE PELAKSANAAN**

Metode yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan pengabdian masyarakat terkait implementasi program Training Hours di Capella Hotel Ubud ini yaitu dengan pelatihan dan pendampingan dalam melakukan dokumentasi dan pembuatan laporan bulanan serta, melakukan evaluasi dengan mereport serta membuat laporan bulanan guna memastikan apakah pelatihan sudah berjalan atau tidak.

### **1. Tahap Observasi**

Pada tahap ini dilakukan observasi mengenai permasalahan yang terjadi pada Hotel Capella Ubud Bali, yaitu dengan cara melakukan pengamatan langsung ke lapangan dengan tujuan mendapatkan informasi tersebut secara langsung melalui pimpinan perusahaan dan para staff yang bekerja.

### **2. Tahap Pelatihan**

Pada tahap ini, melakukan pelatihan langsung kepada staf atau karyawan mitra mengenai rencana pelatihan-pelatihan yang akan mereka dapatkan. Kemudian menjelaskan bagaimana pentingnya dokumentasi pada setiap kegiatan yang dilakukan untuk melengkapi pembuatan laporan bulanan.

### **3. Tahap Pendampingan**

Pada tahap pendampingan ini dengan mendampingi staff Hotel Capella Ubud Bali mengenai penginputan semua *Training Plan* dan *Training Report* pada bulan tersebut.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Capaian Kinerja**

Berdasarkan hasil program kerja pengabdian masyarakat yang berlangsung dari tanggal 9 Maret 2023 s/d 13 April 2023 telah berhasil dilaksanakan. Hal tersebut dilaksanakan melalui pengarahan, pendampingan dan pelatihan. Berdasarkan hasil

observasi di lapangan, masalah yang ditemukan seperti dimana pelaksanaan program *Training Hours* saat ini masih kurang terlaksana dengan teratur, baik dilihat dari segi pelaksanaannya, pembuatan Laporan Bulannya dan implementasi programnya.

**a. Faktor pendukung keberhasilan kegiatan adalah:**

- 1) Pimpinan perusahaan yang mendukung terlaksananya kegiatan.
- 2) Partisipasi dari pegawai dalam mendukung terlaksananya kegiatan.
- 3) Ketersediaannya fasilitas yang memadai dalam menjalankan kegiatan.

**b. Faktor Penghambat Kegiatan adalah:**

- 1) Karena adanya naiknya jumlah tamu yang menginap maka kadang program ini sulit untuk terjadwal secara teratur.
- 2) Kurang diperhatikannya pengambilan dokumentasi pada setiap kegiatan yang menyebabkan sulitnya dalam melengkapi Laporan Bulanan.
- 3) Adanya Karyawan yang masih kurang dalam memperhatikan kegiatan pelatihan yang dilakukan.



**Gambar 1.** Mendokumentasikan *Training Hours (Trainee the Trainer)* yang diadakan oleh HRD yang bertujuan untuk melatih para *Department Head* agar mampu melatih para koleganya.



**Gambar 2.** Mengikuti pelatihan kepada staff kantin baru untuk memberikan pelayanan makan kepada para staff Capella Ubud



**Gambar 3.** Membuat *Training Report & Training Plan* (Laporan Bulanan) yang menjadi bahan evaluasi setelah melakukan *Training*.

### **Partisipasi Karyawan**

Partisipasi Department Head dalam kegiatan Implementasi Program *Training Hours* sangat tinggi, terbukti dari tingginya tingkat kehadiran mereka dalam proses pelaksanaan kegiatan dan cara mereka menyampaikan materi yang dijelaskan. Solusi yang diberikan sangat efisien dan efektif dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi untuk mendukung kelancaran dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi sehingga laporan bulanan dapat ditingkatkan dan tentu saja dapat meningkatkan kinerja. Dengan adanya dokumentasi tersebut akan memudahkan HRD dalam mereport training hours yang dilakukan.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan artikel pengabdian masyarakat yang berjudul "Meningkatkan Implementasi Program Training Hours di Hotel Capella Ubud dengan Melakukan Dokumentasi dan Pembuatan Laporan Bulanan", dapat disimpulkan bahwa implementasi program pelatihan di Hotel Capella Ubud perlu ditingkatkan dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi dan meningkatkan sistem dokumentasi dan evaluasi program pelatihan.

Melalui program pelatihan yang lebih spesifik dan menyesuaikan dengan kebutuhan karyawan, karyawan dapat meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka, sehingga dapat memperbaiki kinerja mereka dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi tamu hotel.

Dalam implementasi program pelatihan, penting untuk melibatkan karyawan dalam perancangan program pelatihan agar program tersebut sesuai dengan kebutuhan mereka. Selain itu, penggunaan teknologi dapat dimaksimalkan untuk memudahkan pelaksanaan program pelatihan, seperti menggunakan platform digital untuk penyampaian materi pelatihan atau mengadakan kelas pelatihan online.

Sistem dokumentasi dan evaluasi perlu diperbaiki dan ditingkatkan agar dapat memantau pelaksanaan program pelatihan, mengevaluasi keberhasilannya, dan memperbaiki program pelatihan yang kurang efektif. administrasi kepegawaian dan penataan kondisi lingkungan kerja fisik

### **Saran**

Dalam saran, disarankan untuk mengembangkan program pelatihan yang lebih variatif dan sesuai dengan kebutuhan karyawan, serta memperbaiki sistem pelaksanaan program pelatihan agar dapat dilakukan secara terstruktur dan efisien. Pengembangan sistem dokumentasi yang lebih baik dan terintegrasi serta evaluasi program pelatihan secara berkala dan sistematis juga sangat penting untuk meningkatkan keberhasilan program pelatihan di Hotel Capella Ubud.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Bahri, S. (2019). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 16(2), 58-68.
- Capella Ubud. (2021). *About Us*. Diakses pada 12 April 2023, dari <https://www.capellahotels.com/en/capella-ubud/about-us>
- Kusnanto, H., & Hadi, S. (2019). The Effect of Training, Work Experience and Job Satisfaction on Employees Performance: Study on PT. Pusri Palembang. *Journal of Applied Accounting and Taxation*, 4(2), 54-64.
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2017). *Human Resource Management: Gaining a Competitive Advantage (10th ed.)*. New York: McGraw-Hill Education.
- Risdianto, E., & Apriyanto, D. (2019). The Effect of Training and Work Environment on Employee Performance with Job Satisfaction as Intervening Variable. *Journal of Applied Management*, 17(3), 532-540.