

## UPAYA PENINGKATAN AKTIVITAS KERJA *LEARNING AND DEVELOPMENT TEAM* PADA DEPARTEMEN HUMAN RESOURCES INTERCONTINENTAL BALI RESORT

Ni Made Dwi Puspitawati<sup>1,\*</sup>, Putu Ardina Juliastuti<sup>2</sup>, I Nyoman Gede Widiana<sup>3</sup>

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

<sup>3</sup>STISIP Margarana Tabanan, Bali, 82115, Indonesia

\*Email: dwipuspitawati10@unmas.ac.id

### ABSTRAK

Industri pariwisata di Indonesia berkembang pesat, mendorong kebutuhan akan tenaga kerja yang terampil dan profesional. InterContinental Bali Resort, sebagai salah satu hotel ternama di Bali, memiliki tim *Learning and Development (L&D)* yang berperan penting dalam pengembangan skill dan keterampilan karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis aktivitas kerja tim L&D di Departemen Human Resources InterContinental Bali Resort. Metode pelaksanaan yang digunakan adalah observasi. Dimana metode ini dilakukan untuk menambah wawasan dan pemahaman mengenai pekerjaan *Learning and Development Team*. Kegiatan dimulai dengan melakukan pelatihan langsung ke InterContinental Bali Resort di bawah pengawasan *Learning and Development Manager*. Keberhasilan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini, dapat diketahui melalui hasil dari evaluasi kegiatan. Output yang dihasilkan dari kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah kemampuan dalam melakukan tugas yang dimiliki oleh *Learning and Development Team*. Kegiatan pengabdian masyarakat ini telah berhasil dilaksanakan dengan baik melalui program kerja mengelola proses interview dari kandidat hingga diterima menjadi trainee dengan sistem *mass hiring on-the-job trainee*, melakukan pemesanan tempat/*venue* untuk keperluan pelatihan dan pengembangan melalui email, dan melakukan proses payroll untuk trainee pocket money dengan menarik data *fingerprint* menggunakan excel.

**Kata Kunci:** *Learning and Development*, Aktivitas Kerja, Industri Pariwisata, Kegiatan Pengabdian Masyarakat, *Human Resources*

### ANALISIS SITUASI

*Human Resources Department* adalah departemen ini memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan karena berfungsi untuk mengelola dan mengembangkan sumber daya manusia yang merupakan aset utama perusahaan. Menurut Sabrina R. (2023) "Departemen HRD (sumber daya manusia) yang mengelola manajemen sumber daya manusia akan memberikan pengetahuan (tentang perusahaan), peralatan yang diperlukan, pelatihan, layanan administrasi, konseling, nasihat hukum, pengawasan dan manajemen bakat.". Tanggung jawab HRD tidak hanya sebatas masalah administrasi karyawan, tetapi mencakup berbagai aspek yang terkait dengan kesejahteraan dan peningkatan kualitas karyawan. Di dalam *Human Resources Department* terdapat beberapa pembagian tugas.

Salah satunya adalah *Learning and Development* (L&D) atau Pelatihan dan Pengembangan, dimana beberapa tugas *Learning and Development* adalah meningkatkan keterampilan, mencari sumber daya, dan memberikan kesejahteraan terhadap trainee. Menurut Karen H. Ashmos (2022) "L&D adalah bidang yang berfokus pada peningkatan kinerja individu dan organisasi melalui pembelajaran dan pengembangan. Ini mencakup berbagai kegiatan, seperti pelatihan, pengembangan kepemimpinan, pengembangan organisasi, dan pembelajaran online."

InterContinental Bali Resort adalah hotel bintang 5 yang terletak di area Jimbaran, tepatnya di Jl. Raya Uluwatu No.45, Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali 80361, Indonesia. Hotel ini sudah mulai beroperasi sejak tahun 1993. Saat ini InterContinental Bali Resort memiliki 425 kamar dan 13 area meeting room yang mampu menampung hingga 2.000 orang di salah satu meeting room terbesar. Dengan banyaknya kamar dan meeting room yang dimiliki oleh InterContinental Bali Resort maka tidak heran jika hotel ini selalu membutuhkan banyak sumber daya manusia.

Setiap tahunnya InterContinental Bali Resort membutuhkan sekitar 180 trainee. Dimana 90 orang pertama akan bekerja pada periode Dec/Jan hingga Jun/Jul dan 90 lainnya akan mulai bekerja di periode Jun/Jul hingga Dec/Jan.

## **PERUMUSAN MASALAH**

Masalah yang terungkap dari hasil observasi adalah susahnya mencari kandidat trainee yang sesuai dengan permintaan tiap head of department dan sulitnya mencari jadwal yang pas agar manajemen *human resources* dan departemen terkait dapat menginterview di waktu dan hari yang sama. Selain itu juga dari bagaimana memastikan ketersediaan ruangan yang kerap kali selalu penuh di tanggal yang sudah dipastikan. Dan terakhir bagaimana memproses *payroll trainee pocket money* agar dalam prosesnya lebih mudah untuk dikerjakan dan tidak memakan banyak waktu.

## **SOLUSI YANG DIBERIKAN**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, solusi penulis adalah sebagai berikut:

1. Mengelola proses interview dari kandidat hingga diterima menjadi trainee menggunakan sistem mass hiring trainee
2. Melakukan pemesanan tempat/*venue* untuk keperluan pelatihan dan pengembangan melalui email
3. Melakukan proses payroll untuk trainee pocket money dengan menarik data fingerprint menggunakan excel

## **METODE PELAKSANAAN**

Metode yang akan dilakukan dalam kegiatan ini adalah metode observasi, pendampingan, dan pelatihan. Metode dilakukan dengan tatap muka langsung dengan

manajer dan karyawan dari perusahaan InterContinental Bali Resort di Departemen Human Resources. Metode ini dilakukan untuk menambah wawasan dan pemahaman mengenai pekerjaan *Learning and Development Team*. Kegiatan dimulai dengan melakukan pelatihan langsung ke InterContinental Bali Resort di bawah pengawasan *Learning and Development Manager*. Selama waktu pelatihan penulis melakukan observasi terkait pekerjaan yang biasa dilakukan menemukan 3 tugas yang berpengaruh pada perkembangan keterampilan karyawan, memenuhi kebutuhan sumber daya manusia, dan mensejahterakan trainee. Kami sebagai pelaksana kegiatan pengabdian masyarakat selanjutnya menyusun program kerja untuk mengatasi permasalahan yang ada.

### **HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN**

Keberhasilan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini, dapat diketahui melalui hasil dari evaluasi kegiatan. Output yang dihasilkan dari kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah kemampuan dalam melakukan tugas yang dimiliki oleh *Learning and Development Team*. Setelah melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa pendampingan dan pelatihan yang berpengaruh pada perkembangan keterampilan karyawan, maka diperoleh manfaat langsung bagi InterContinental Bali Resort. Beberapa manfaatnya adalah sebagai berikut:

1. Tim Pengabdian kepada Masyarakat mampu mengelola proses interview dari kandidat hingga diterima menjadi trainee



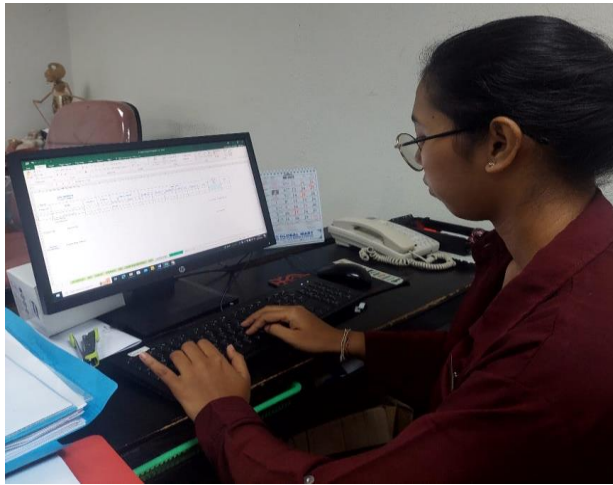
**Gambar 1.** Proses Interview Kandidat

2. Tim Pengabdian kepada Masyarakat mampu melakukan pemesanan tempat/*venue* untuk keperluan pelatihan dan pengembangan.



**Gambar 2.** Pelatihan dan Pengembangan

3. Tim Pengabdian kepada Masyarakat mampu melakukan proses payroll untuk *trainee pocket money*.



**Gambar 3.** Proses *Trainee Pocket Money*

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Kegiatan pengabdian masyarakat yang berjudul Upaya Peningkatan Aktivitas Kerja Learning and Development Team Pada Departemen Human Resources InterContinental Bali Resort dilaksanakan di InterContinental Bali Resort yang berlokasi di Jl. Raya Uluwatu No.45, Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali 80361, Indonesia. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini telah berhasil dilaksanakan dengan baik melalui program kerja Mengelola proses interview dari kandidat hingga diterima menjadi trainee dengan sistem mass hiring on-the-job trainee, Melakukan pemesanan tempat/*venue* untuk keperluan pelatihan dan pengembangan melalui email, Melakukan proses payroll untuk trainee pocket money dengan menarik data fingerprint menggunakan excel.

Saran yang dapat penulis berikan untuk InterContinental Bali Resort adalah agar seluruh karyawan dan trainee dari InterContinental Bali Resort dapat lebih aktif lagi dalam mengikuti setiap event yang diberikan oleh *Human Resources* agar mereka dapat merasakan manfaatnya dan bisa meningkatkan skill dan keterampilan mereka.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Sabrina, R. (2023). Buku Reference-Peranan Manajemen SDM dalam Organisasi. *Aksaqila Jabfung*.
- Muryani, E., Sulistiarini, E. B., Prihatiningsih, T. S., Ramadhana, M. R., Heriteluna, M., Maghfur, I., ... & Purnomo, A. (2022). *Manajemen sumber daya manusia*. Unisma Press.
- Warsito, M.S. (2023). Peran Learning and Development dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi di Indonesia. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 23(2), 223-238
- Ashmos, Karen H. (2022). "The Strategic HRD Toolkit."
- Nuraini, I.M. (2021). The Role of Learning and Development in Promoting Employee Well-being and Organizational Success. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, 11(2), 189-202.