

Pengembangan Keterampilan Alumni Melalui Pelatihan Administrasi dan Pelayanan Hotel Bintang 4 Mercure, Pontianak

Mahendra Jaya*, Agus Eko Tejo Sasongko, Ismail Umar, Edy Sutrisno, Novi Desanti,
Hasymi Rinaldi, Anggita
Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Pontianak
Jl. Jenderal Ahmad Yani, Kota Pontianak, Kalimantan Barat, Indonesia
**mahendrajaya01@yahoo.com*

Kata Kunci:
pengembangan;
pelatihan;
administrasi;
pelayanan

Abstrak Pelatihan merupakan alat penting dalam pengembangan karier. Dengan memperoleh keterampilan dan pengetahuan baru, individu dapat meningkatkan peluang untuk mendapatkan pekerjaan, naik pangkat ataupun mendapatkan promosi. Pelatihan mengarahkan bagi peluang karier baru dan dapat membantu mencapai tujuan jangka panjang. Pengabdian pada masyarakat telah dilakukan oleh Tim PPM dari Jurusan Administrasi Bisnis dengan tema "Pengembangan Keterampilan Alumni Melalui Pelatihan Administrasi dan Pelayanan Hotel Bintang 4 Mercure Pontianak". Solusi yang dapat dilakukan dari permasalahan adalah Menawarkan pelatihan lanjutan atau pengembangan profesional bagi para alumni untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam administrasi dan pelayanan. Ini dapat berupa seminar, workshop, atau program pelatihan khusus yang membantu mereka tetap relevan dengan perkembangan terbaru dalam bidang tersebut. Adapun target luaran dalam PPM ini adalah Jurnal PPM dan Artikel di media cetak atau elektronik. PPM ini diharapkan mampu meningkatkan keterampilan teknis yang relevan dengan administrasi dan Pelayanan Hotel, khususnya bagi Alumni Jurusan Administrasi Bisnis POLNEP.

Keywords:
development;
training;
administration;
service

Abstract Training is an important tool for career development. By acquiring new skills and knowledge, individuals can increase their chances of getting a job, getting promoted, or getting a promotion. Training leads to new career opportunities and can help achieve long-term goals. Community service was carried out by the PPM Team from the Department of Business Administration with the theme "Development of Alumni Skills Through 4-Star Hotel Administration and Service Training at Mercure Pontianak". A possible solution to the problem is to offer advanced training or professional development for alumni to improve their skills in administration and service. This can be in the form of seminars, workshops, or special training programmes that help them stay relevant to the latest developments in the field. The output targets in this PPM are the PPM Journal and articles in print or electronic media. This PPM is expected to be able to improve technical skills relevant to administration and hotel services, especially for POLNEP Business Administration alumni.

PENDAHULUAN

Pelatihan merupakan alat penting dalam pengembangan karir. Dengan memperoleh keterampilan dan pengetahuan baru, individu dapat meningkatkan peluang untuk mendapatkan pekerjaan, naik pangkat, dan mendapatkan promosi.

Pelatihan mengarahkan bagi peluang karir baru dan dapat membantu mencapai tujuan jangka panjang. Tujuan dari pelatihan administrasi dan pelayanan dapat meningkatkan efisiensi dalam proses administrasi. Termasuk pengelolaan dokumen, penjadwalan, pengaturan waktu, pengelolaan inventaris, dan tugas-tugas administratif lainnya.

Pelatihan dapat fokus pada pengenalan alat atau sistem baru, pengembangan keterampilan organisasi, atau pemahaman terhadap proses yang lebih efisien. Selain itu, pelatihan juga bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan keterampilan komunikasi, penanganan keluhan, pemecahan masalah, empati, dan pelayanan pelanggan secara keseluruhan.

Pelatihan dapat berfokus pada pengembangan keterampilan interpersonal, strategi penyelesaian masalah, atau memahami kebutuhan, dan harapan pelanggan. Pelatihan juga dapat memperkuat pemahaman staf mengenai proses bisnis organisasi dan bagaimana administrasi serta pelayanan berkontribusi pada keseluruhan operasional perusahaan.

Pelatihan dapat berfokus pada pemahaman tentang alur kerja, prosedur, dan tautan antara departemen atau fungsi yang berbeda. Pada intinya menurut Zainal, dkk (2017), pelatihan sangat diperlukan karena persaingan yang semakin sengit, perubahan teknologi yang semakin cepat yang memacu organisasi untuk selalu meningkatkan produktivitasnya.

Berdasarkan rangkuman dari beberapa sumber diketahui bahwa saat ini pengangguran di Kalimantan Barat didominasi oleh penduduk yang berpendidikan SMA sekitar 30,70 persen, SMP 18,13, dan SMK 14,90 persen. Sedangkan pengangguran yang berpendidikan SD ke bawah yaitu 26,40 persen. Sementara itu, pengangguran terdidik yaitu pengangguran dengan pendidikan sampai Perguruan Tinggi sebesar 9,87 persen. Hal tersebut sangat disayangkan, mengingat penduduk dengan tingkat pendidikan yang

lebih tinggi seharusnya memiliki kesempatan yang lebih luas untuk memperoleh pekerjaan.

Manfaat program pelatihan dan pengembangan

Di sisi lain, tingginya jumlah pengangguran terdidik merupakan suatu cerminan bahwa kualitas pendidikan masih belum maksimal dalam menciptakan tenaga kerja yang terampil dan sesuai dengan kebutuhan dunia kerja. Salah satu faktor penyebabnya adalah kurangnya tenaga kerja yang terampil untuk memenuhi kebutuhan dunia kerja. Hal ini tentunya menjadi peluang bagi perguruan tinggi vokasi, seperti bidang administrasi bisnis yang menghasilkan lulusan dengan salah satu komptensinya adalah mengelola dokumen pada kegiatan bisnis dan mampu memberikan pelayanan prima secara umum.

Peran pelatihan sangat signifikan dalam menentukan tingkat keefektifan dan efisiensi organisasi. Menurut Bukit, dkk (2017), terdapat beberapa keuntungan pelatihan dan pengembangan bagi organisasi diantaranya:

1. Mendorong pencapaian pengembangan diri karyawan.
2. Memberikan kesempatan bagi karyawan untuk berkembang dan memiliki pandangan tentang masa depan kariernya.
3. Membantu karyawan dalam menangani konflik dan ketegangan.
4. Sebagai upaya meningkatkan kepuasan kerja dan prestasi kerja.
5. Sebagai salah satu cara perbaikan keterampilan dalam bersosialisasi dan berkomunikasi.
6. Mempermudah dalam beradaptasi terhadap hal- hal baru dalam pekerjaan.
7. Mengarahkan karyawan untuk mencapai tujuan organisasi.

METODE

Metode yang digunakan dalam kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini

dengan pengumpulan data baik melalui wawancara maupun dokumentasi. Hasil dari kegiatan terjun langsung lapangan untuk mendapatkan data yang relevan dan valid sehingga dapat diketahui fenomena yang dihadapi alumni dalam pengembangan karier mereka. Berdasarkan analisis fenomena tersebut, maka tim memberikan beberapa solusi yang dapat ditawarkan untuk membantu alumni memperoleh keuntungan dari pelatihan.

Pelaksanaan kegiatan PkM ini melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Melaksanakan kegiatan pelatihan yang telah direncanakan.
2. Melakukan monitoring dan evaluasi. Tim PkM melakukan monitoring terhadap pelaksanaan kegiatan PkM dan mengumpulkan umpan balik dari peserta yang terlibat. Evaluasi dilakukan untuk mengevaluasi keberhasilan dan dampak kegiatan PPM serta mengidentifikasi pembelajaran yang dapat digunakan untuk perbaikan masa yang akan datang.
3. Membuat dokumentasi dan pelaporan. Tim PkM melakukan dokumentasi terhadap seluruh kegiatan PkM yang dilakukan, baik melalui foto, video, atau penulisan laporan. Dokumentasi ini berguna untuk melaporkan hasil kegiatan, berbagi pembelajaran, dan memperoleh dukungan untuk kegiatan PkM selanjutnya.

Realisasi Pemecahan masalah

Berkembangnya usaha di bidang perhotelan membuat kebutuhan terhadap tenaga kerja terampil meningkat. Untuk itu Politeknik Negeri Pontianak, khususnya Jurusan Administrasi Bisnis sebagai lembaga yang menghasilkan tenaga terdidik dan terampil dengan kata lain alumni dirasa perlu untuk membekali dan menambah dengan keterampilan alumni agar mampu memenuhi kebutuhan tenaga kerja tersebut.

Solusi yang dapat ditawarkan adalah diperlukan pelatihan oleh pihak yang langsung terlibat di dunia perhotelan, dalam hal ini Hotel Mercure Pontianak. Pelatihan ini merupakan bagian dari pengembangan sumber daya manusia di mana dalam kegiatan

PkM ini narasumber memberikan pengetahuan dan keterampilan tentang administrasi dan pelayanan hotel. Hal ini dilakukan sebagai salah satu upaya memperbaharui kompetensi alumni untuk saat ini maupun bekal di masa depan. Menurut Krismiyati yang dikutip Apriliana dan Nawangsari (2021), kegiatan pengembangan sumber daya manusia dilakukan untuk memenuhi tuntutan pekerjaan baik pada saat ini maupun saat yang akan datang.

Khalayak Sasaran

PkM dengan judul "Pengembangan Keterampilan Alumni Melalui Pelatihan Administrasi dan Pelayanan Hotel Bintang 4 Mercure Pontianak", ini ditujukan bagi alumni Jurusan Administrasi Bisnis baik yang sudah bekerja maupun yang belum. Dipilihnya alumni sebagai peserta pelatihan dengan tujuan untuk mendapatkan nilai tambah berupa peningkatan pengetahuan dan keterampilan atau kompetensi, di mana hal ini sesuai dengan pendapat Said dan Ahmad (2021).

Tabel 1. Target sasaran

No.	Sasaran Peserta	Target Jumlah
1.	Alumni Jurusan Administrasi Bisnis	22 Orang
	Jumlah Total	22 Orang

Tempat dan Waktu

Tempat dan waktu pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berlokasi di Ruang Ulin 1 Hotel Mercure, Pontianak, pada 22 Juli 2023, mulai pukul 08.30 - 13.00 WIB.

Metode Kegiatan

Kegiatan pelatihan bagi alumni di Hotel Mercure ini dibagi dalam beberapa tahapan. Pertama, pelatihan administrasi reservasi. Kedua, pelatihan administrasi *check in* dan *check out*. Ketiga, pelatihan penanganan keluhan pelanggan. Keempat, diskusi dan tanya jawab studi kasus terkait administrasi dan pelayanan pada pelanggan.

Untuk lebih jelasnya mengenai kegiatan PkM ini dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Kegiatan pelatihan

No.	Bentuk Kegiatan	Metode
1.	Pengembangan keterampilan dan pengetahuan berbasis teknologi informasi melalui pelatihan tentang administrasi reservasi hotel.	Pelatihan
2.	Pengembangan keterampilan dan pengetahuan berbasis komputer dan manajemen data melalui pelatihan administrasi <i>check in</i> dan <i>check out</i> .	Pelatihan
3.	Pengembangan keterampilan dan pengetahuan terkait pengembangan komunikasi melalui pelatihan penanganan keluhan pelanggan.	Pelatihan
4.	Pengembangan keterampilan analisis dan Problem Solving melalui diskusi dan tanya jawab studi kasus.	Tanya jawab

HASIL dan PEMBAHASAN

Tim PkM mengawali kegiatan dengan rapat koordinasi secara internal agar dapat terlaksana sesuai dengan yang diharapkan. Hasil rapat ditindaklanjuti dengan pengajuan

surat permohonan tempat pelaksanaan PkM yaitu Hotel Mercure serta kesediaan untuk menjadi narasumber. Pihak Hotel memfasilitasi dengan memberikan izin salah satu ruang yang ada di hotel tersebut. Bahkan *General Manager (GM)* serta *Front Office Manger* bersedia menjadi narasumber. Pelaksanaan PkM disepakati pada Sabtu, 22 Juli 2023 pukul 08.30 - 13.00 WIB di ruang Ulin 1 Hotel Mercure Pontianak.

Tahap seanjutnya, alumni Jurusan Administrasi Bisnis selaku peserta kegiatan PkM dihubungi mengenai kegiatan ini. Informasi yang disampaikan meliputi tema, waktu, dan tempat kegiatan dilaksanakan. Tim juga menyiapkan administrasi untuk mendukung kegiatan ini seperti mengajukan permohonan surat tugas kepada pihak lembaga.

Untuk mengetahui dampak dari pelatihan ini tim PkM membagikan kuesioner terkait dengan tema kegiatan yang dibagi menjadi dua bagian. Pertama, kuesioner sebelum pelaksanaan pelatihan dan kedua setelah pelaksanaan pelatihan. Kuesioner ini berisi pertanyaan terbuka maupun tertutup yang diharapkan mampu memberikan gambaran terkait pengetahuan dan keterampilan alumni dalam hal administrasi dan pelayanan hotel sebelum dan setelah mengikuti pelatihan.

Berikut hasil dari kuisisioner yang dibagikan tim PkM:

1. Meningkatkan keterampilan alumni. Salah satu tujuan utama pelatihan alumni adalah meningkatkan keterampilan mereka. Sesuai dengan temuan Maulana (2022) pelatihan memberikan kesempatan pengembangan untuk memperkaya pengetahuan dan pengalaman. Dengan memberikan pelatihan yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan pasar kerja, tujuan ini dapat dicapai.

Berdasarkan hasil kuesioner didapatkan data bahwa 100% menyetujui bahwa pelatihan ini memberikan kepada mereka pengetahuan dan keterampilan baru yang relevan dengan industri perhotelan. Hal ini akan meningkatkan peluang mereka untuk

memperoleh pekerjaan di sektor perhotelan, baik di hotel berbintang maupun di perusahaan yang berhubungan dengan industri tersebut.

Keterampilan administrasi yang diperoleh juga dapat membuka peluang karir di bidang manajemen hotel. Sebanyak 45% alumni yang telah mendapatkan pelatihan terkait administrasi, namun 100% alumni belum pernah mendapatkan pelatihan terkait pelayanan hotel. Sedangkan 87% alumni yang pernah dan sedang bekerja terkait dengan administrasi perkantoran sedangkan sisanya 13% alumni yang belum bekerja namun berkeinginan untuk menambah pengetahuan dan keterampilan mereka khususnya dibidang administrasi dan pelayanan hotel.

2. Salah satu manfaat yang diharapkan dari pelatihan alumni adalah meningkatkan kesempatan kerja mereka. Dengan meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka melalui pelatihan, alumni akan menjadi lebih unggul dan lebih menarik bagi pemberi kerja. Keterampilan yang unggul dapat membuat alumni mampu memberikan kinerja yang baik. Pernyataan ini didukung dengan temuan dari Busono (2016) yang menyatakan bahwa pelatihan dan pengembangan mampu memberikan kinerja yang lebih baik. Temuan juga didukung oleh Sulaefi (2017) yang menyatakan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia berpengaruh terhadap disiplin kerja dan kinerja karyawan.

Dengan mengikuti pelatihan ini alumni memperoleh keterampilan antara lain seperti penanganan tamu, manajemen waktu, komunikasi, pemecahan masalah, dan kerja tim. Keterampilan ini penting dalam menjalankan tugas-tugas administrasi dan pelayanan di industri perhotelan yang sering melibatkan interaksi dengan tamu dan kolaborasi dengan tim kerja. Keterampilan komunikasi membantu mereka untuk dapat menghindari masalah yang dapat timbul karena komunikasi yang buruk.

Menurut Umam (2018) komunikasi yang buruk dapat menimbulkan kesalahpahaman

dengan pihak yang terlibat, dan dapat menjadi sumber konflik. Mereka juga mempelajari tentang tren terkini, teknologi baru, dan praktik terbaik yang berkaitan dengan administrasi dan pelayanan hotel. Dengan memiliki pengetahuan ini, alumni akan mampu beradaptasi dengan cepat dan menghadapi tantangan yang mungkin muncul di sektor perhotelan.

Selain itu pelatihan ini juga membantu alumni untuk mengembangkan sikap profesional yang diperlukan dalam industri perhotelan. Mereka akan belajar tentang etika kerja, standar pelayanan, penampilan yang baik, dan komitmen terhadap kepuasan tamu. Dengan menguasai aspek-aspek ini, alumni akan menjadi tenaga kerja yang lebih berkompeten dan dapat memberikan pengalaman yang baik kepada tamu hotel.

Terkait dengan dukungan mata kuliah yang telah mereka tempuh selama kuliah 86% alumni mengatakan mata kuliah yang mendukung keterampilan administrasi dan pelayanan ini ada pada mata kuliah Kesekretariatan, Manajemen Perkantoran, Pelayanan Prima, Korespondensi, Komputer (Word, Excel dan Power Point), Komunikasi Bisnis, Public Relations, dan Bahasa Inggris. Sedangkan sisanya 14% menyebutkan mata kuliah Kewirausahaan, Bahasa Indonesia, Manajemen Sumber Daya Manusia, dan Simulasi Bisnis.

3. Pelatihan alumni juga dapat membantu mengisi kesenjangan keterampilan yang ada di masyarakat. Melalui pelatihan yang disesuaikan dengan kebutuhan lokal atau industri, alumni dapat menjadi sumber daya yang berkontribusi dalam mengatasi kekurangan keterampilan di masyarakat. Hal ini dapat meningkatkan daya saing masyarakat secara keseluruhan dan mendorong pertumbuhan ekonomi.

Pelatihan ini sangat relevan dengan kebutuhan pasar, di mana 95% alumni mengatakan bahwa kebutuhan tenaga kerja yang berhubungan dengan sektor pariwisata sangat

dibutuhkan pada saat ini, mengingat semakin majunya industri pariwisata di Kalimantan Barat. Sedangkan 5% lainnya mengatakan bahwa salah satu cara menjadi tenaga kerja terampil adalah dengan ikut serta dalam pelatihan yang aplikatif seperti yang diselenggarakan dalam PkM kali ini, di mana beberapa materi atau bahasan yang disampaikan belum mampu tercover secara maksimal pada bahan ajar saat mereka kuliah. Dalam mengurangi kesenjangan keterampilan di masyarakat, penting untuk menjalankan program pelatihan yang inklusif dan mudah diakses oleh individu dari latar belakang yang beragam.

Pelatihan ini memberikan kesempatan bagi alumni yang mungkin tidak memiliki keterampilan khusus sebelumnya untuk memperoleh keterampilan baru yang dapat diterapkan dalam dunia kerja. Seperti halnya komunikasi efektif, manajemen waktu, kerja tim, penanganan tamu, dan penggunaan teknologi terkini. Dengan mengembangkan keterampilan ini, alumni dapat meningkatkan peluang mereka dalam mencari pekerjaan dan berkontribusi secara produktif di tempat kerja. Hal ini didukung dengan temuan Wicaksono (2016) yang mengatakan bahwa pelatihan membuat karyawan mampu menghadapi perubahan yang terjadi seperti perubahan teknologi, dan metode kerja.

Dengan memperoleh keterampilan yang relevan, alumni yang sebelumnya mungkin terbatas dalam opsi pekerjaan dapat memperluas peluang mereka dan memasuki industri yang menjanjikan. Hal ini berpotensi mengurangi kesenjangan keterampilan dengan memberikan kesempatan kepada alumni yang sebelumnya mungkin tidak memiliki akses ke pekerjaan yang lebih baik.

4. Kegiatan pelatihan alumni juga dapat menjadi kesempatan untuk membangun jaringan dan kolaborasi antara alumni, institusi pendidikan, dan masyarakat. Alumni

yang mengikuti pelatihan dapat terhubung dengan alumni lainnya, praktisi industri, atau pemangku kepentingan lokal. Ini dapat membuka pintu untuk kerja sama, pertukaran pengetahuan dan pengembangan proyek bersama yang bermanfaat bagi masyarakat.

Alumni yang ikut pelatihan sebanyak 98% mengatakan bahwa pelatihan ini menjadi salah satu wadah yang membuka kesempatan kepada mereka membangun jejaring sesama alumni. Sedangkan 2% lainnya mengatakan bahwa selain dengan sesama alumni kegiatan ini juga mampu membangun jejaring antara alumni dengan institusi dimana mereka kuliah.

Kegiatan pelatihan menjadi kesempatan bagi alumni untuk saling terhubung dan membentuk jaringan profesional. Dalam konteks ini, alumni dapat saling berbagi pengalaman, pengetahuan, dan peluang karir. Membangun jaringan yang kuat dapat membuka pintu bagi kolaborasi masa depan dan memperluas peluang karir melalui hubungan yang dibangun dengan sesama alumni.

Kegiatan pelatihan alumni dapat melibatkan praktisi industri yang berpengalaman. Alumni memiliki kesempatan untuk berinteraksi langsung dengan mereka, belajar dari pengalaman mereka, dan memperoleh wawasan tentang tren terkini dan praktik terbaik dalam industri. Kolaborasi semacam ini dapat memperkaya pengetahuan alumni dan membantu mereka mengembangkan keterampilan yang relevan dengan kebutuhan industri saat ini.

Untuk mendukung penulisan, terlampir dokumentasi kegiatan sebagaimana tampak pada gambar 1 dan gambar 2.

SIMPULAN

Pelatihan administrasi dan pelayanan hotel bintang 4 Mercure Pontianak bagi alumni ini berjalan dengan lancar dan dapat memberikan manfaat sesuai yang diharapkan. Di antaranya peningkatan pengetahuan karena alumni akan memiliki pemahaman yang lebih baik tentang prosedur administrasi yang berlaku, termasuk pemahaman tentang pengajuan dokumen, atau pemrosesan dokumen (reservasi, check in dan check out). Manfaat lain adalah peningkatan keterampilan dalam keterampilan teknis yang relevan dengan administrasi dan pelayanan, seperti penggunaan perangkat lunak, manajemen data, atau pengolahan dokumen.

Perkembangan karir seringkali melibatkan perubahan yang signifikan, seperti peralihan industri, restrukturisasi organisasi, atau perubahan kebijakan. Dalam menghadapi perubahan tersebut, individu mungkin memerlukan dukungan dan bimbingan dalam menavigasi transisi karier. Hal ini diperkuat dengan temuan dari Edwarsyah dkk (2020) yang menyatakan bahwa pelatihan mendukung pengembangan diri dan karier karyawan.

Pengabdian kepada masyarakat dapat memberikan program dan layanan yang mendukung alumni dalam menghadapi perubahan dan mengembangkan ketahanan karir. Kegiatan PkM ini diharapkan dilakukan secara berkelanjutan dengan alumni atau pihak lain yang membutuhkan pelatihan sejenis.

PENGHARGAAN

Tim PkM Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Pontianak menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tinggi kepada pihak yang telah membantu terlaksananya kegiatan ini. Terutama Politeknik Negeri Pontianak yang telah

memberikan pendanaan pada kegiatan PPM ini. Selanjutnya Pusat Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat Politeknik Negeri Pontianak yang telah memfasilitasi kegiatan PPM 2023 ini, sehingga dapat berjalan sesuai yang direncanakan. Ucapan terima kasih dan penghargaan juga disampaikan kepada GM Hotel Mercure Pontianak yang telah bersedia dan memfasilitasi tempat pelaksanaan kegiatan PPM sekaligus menjadi Narasumber dan telah membagi pengalaman yang berharga dalam kegiatan ini. Selaion itu mitra kegiatan yakni alumni yang telah hadir dan antusias dalam mengikuti pelatihan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, S., Nawangsari, E. (2021). Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Berbasis Komptensi. *Forum Ekonomi*, 23 (4), 804-8012.
- Bukit, B., Malusa, T., Rahmat, A. (2017). Pengembangan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Zahir Publishing.
- Busuno, Genot Agung (2016). Pengaruh Sistem Pelatihan dan Pengembangan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan PT Persada Sawit Mas (PSM) Kecamatan Pampangan Kabupaten Oran Komerling Ilir. *MUQTASHID*, 1 (1), 81-114.
- Edwarsyah, Handoyo, S., Sulistiyowati, M. (2020). Penyusunan Sistem Pengembangan Karyawan Melalui Pelatihan dengan Pendekatan Appreciative Inquiry. *Jurnal Psikolgi dan Kesehatan Mental*, 4 (2), 103-110.
- Maulana, A. (2022). Analisis Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia pada Perusahaan Jasa. *Coopetiton: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 13 (2), 345-352.

Said, M. Muh. & Firman, A. *Konsep dan Pengukuran Efektivitas Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Makasar: Nobel Press.

Sulaefi. (2017). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Terhadap Disiplin kerja dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 5 (1), 8-21.

Umam, C. (2018). *Perilaku Organisasi*. Bandung: CV. Pustaka Setia.

Wicaksono, Y. (2016). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Rangka Meningkatkan Semangat Kerja dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 3 (1), 31-39.

Zainal, V., Hadad, M., Ramly, M. (2017). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.