



Strategi Efektivitas Pelatihan Manajemen Sumber Daya Manusia pada Karyawan Wonderland Samarinda

¹Yavi Arizky Farzan*, ¹Andy Pratama, ¹Alfin Prasetya, ¹Ryan Rizki, ¹Angga Hergastyasmawan, ¹Fitri Wulandari

¹Politeknik Negeri Samarinda

Email : yaviarizkyfz@gmail.com¹, tama34778@gmail.com¹, alfinprasetya5@gmail.com¹, ryanrizkipolnes@gmail.com¹, anggahergas@polnes.ac.id¹, fitriwulandari@polnes.ac.id¹

*Corresponding author: Yavi Arizky Farzan

ABSTRAK

Pelatihan sumber daya manusia (SDM) memiliki fungsi dalam meningkatkan kompetensi dan kualitas layanan, terutama pada industri pariwisata yang mengutamakan pelayanan yang ramah dan menyenangkan. Namun, efektivitas pelatihan di banyak perusahaan, termasuk Wonderland Samarinda, masih terkendala oleh masalah pengetahuan dan praktik yang kurang mahir, pola pelatihan yang masih belum optimal, serta kurangnya evaluasi pasca pelatihan. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelatihan SDM melalui program berdasarkan kebutuhan, pelaksanaan pelatihan yang terarah, dan evaluasi singkat terhadap dampaknya. Metode yang digunakan yaitu pengamatan, analisis kebutuhan pelatihan, penyampaian materi yang edukatif, diskusi studi kasus, serta pendampingan perilaku kerja positif. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan kompetensi karyawan dalam memahami standar operasional perusahaan, keterampilan pelayanan karyawan, serta meningkatkan sikap kerja yang profesional. Perubahan positif juga terlihat pada kedisiplinan, kemampuan beradaptasi, dan kualitas interaksi karyawan dengan pengunjung. Hal ini menegaskan bahwa pelatihan yang dirancang dengan terstruktur dan disertai pendampingan, mampu meningkatkan efektivitas peningkatan kompetensi SDM. Kegiatan ini merekomendasikan penerapan sistem pelatihan berkelanjutan yang dilengkapi mekanisme evaluasi rutin untuk memastikan keberlanjutan peningkatan kompetensi karyawan.

Kata Kunci: Sumber Daya Manusia, Kompetensi, Industri Pariwisata, Pelatihan, Evaluasi

ABSTRACT

Human resource (HR) training serves to improve competence and service quality, especially in the tourism industry, which prioritizes friendly and pleasant service. However, the effectiveness of training in many companies, including Wonderland Samarinda, is still hampered by issues such as a lack of knowledge and skills, suboptimal training patterns, and a lack of post-training evaluation. This community service activity aims to improve the effectiveness of HR training through needs-based programs, targeted training implementation, and brief evaluations of its impact. The methods used include observation, training needs analysis, educational material delivery, case study discussions, and positive work behavior mentoring. The results of the activity show an increase in employee competence in understanding company operational standards, employee service skills, and a more professional work attitude. Positive changes were also seen in discipline, adaptability, and the quality of employee interactions with visitors. This confirms that structured training accompanied by mentoring can improve the effectiveness of HR competency development. This activity recommends the implementation of a continuous training system equipped with a routine evaluation mechanism to ensure the sustainability of employee competency improvement.

Keywords: Human Resources, Competency, Tourism Industry, Training, Evaluation

1. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) perusahaan harus fleksibel, mahir, dan mampu menyesuaikan diri dengan perubahan karena industri dan dunia kerja modern semakin berkembang. Namun, beberapa penelitian telah menunjukkan bahwa pelatihan SDM masih sering menghadapi masalah penting, seperti program yang tidak efektif dan kurangnya korelasi antara materi pelatihan dengan kebutuhan kerja sehari-hari (Hasyim & Bakri, 2024). Banyak perusahaan melakukan pelatihan hanya untuk memenuhi prosedur, bukan untuk meningkatkan kinerja. Akibatnya, pelatihan tidak meningkatkan produktivitas, kualitas layanan, atau budaya kerja.

Menurut Yaqub et al. (2020) Salah satu masalah dari SDM yang sering muncul adalah lemahnya keterkaitan antara hasil pelatihan dengan kinerja nyata karyawan. Dalam berbagai kasus, karyawan mungkin memahami materi selama pelatihan, namun tidak mampu menerapkannya secara efektif di lapangan. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kurangnya pendampingan setelah pelatihan, pola pelatihan yang tidak sesuai konteks pekerjaan, serta rendahnya motivasi internal karyawan. Ketika *transfer of training* tidak berjalan optimal, maka pelatihan tidak menghasilkan perubahan perilaku, padahal perubahan perilaku adalah indikator utama keberhasilan program pengembangan SDM.

Industri pariwisata dan hiburan memiliki banyak interaksi dengan pelanggan, termasuk industri rekreasi keluarga seperti Wonderland Samarinda. Kualitas layanan di industri ini sangat bergantung pada keterampilan interpersonal, kecepatan tanggap, dan kemampuan karyawan untuk mempertahankan standar layanan. Pelatihan yang tepat sangat penting untuk memastikan karyawan dapat memenuhi ekspektasi yang semakin meningkat dari pengunjung. Namun, banyak bisnis di sektor ini masih menghadapi kesulitan dalam merencanakan pelatihan yang sistematis, berkelanjutan, dan mampu memenuhi kebutuhan kompetensi teknis dan non teknis.

Wonderland Samarinda memiliki banyak pekerjaan yang membutuhkan keterampilan khusus. Beberapa di antaranya adalah operator wahana, petugas layanan pelanggan, bagian *ticketing*, keamanan, dan tim manajemen. Kebutuhan pelatihan berbeda untuk setiap divisi, tetapi keluhan yang paling umum adalah pelayanan yang tidak konsisten, kesalahan operasional yang berdampak, dan kemampuan komunikasi yang tidak merata di antara karyawan. Selain itu, karyawan tertentu membutuhkan pembinaan yang lebih khusus untuk mencapai standar kinerja yang diharapkan perusahaan karena mereka memiliki pengalaman kerja yang terbatas.

Pelatihan yang pernah dilaksanakan sebelumnya di Wonderland Samarinda belum memberikan hasil optimal karena beberapa alasan, seperti materi yang terlalu umum, metode penyampaian yang kurang interaktif, serta kurangnya evaluasi setelah pelatihan dilakukan. Tidak adanya mekanisme pemantauan pasca pelatihan membuat perusahaan sulit mengukur apakah ada peningkatan kompetensi yang signifikan. Selain itu, kesibukan operasional dan tingginya intensitas kerja membuat perusahaan jarang mengevaluasi kebutuhan pelatihan secara berkala, sehingga program yang diberikan kurang tepat sasaran.

Kegiatan pengabdian yang berfokus pada meningkatkan efektivitas pelatihan SDM menjadi sangat penting mengingat kompleksitas masalah tersebut. Untuk memastikan bahwa pelatihan yang diberikan tidak hanya bersifat teoritis, tetapi juga dirancang untuk memenuhi kebutuhan, dan relevan dengan tugas yang diberikan kepada setiap divisi. Pendekatan pelatihan yang lebih terstruktur memberi perusahaan kesempatan untuk meningkatkan kemampuan teknis dan *soft skill* karyawan mereka serta menciptakan budaya kerja yang lebih profesional dan berfokus pada layanan.

Dengan meningkatkan efektivitas pelatihan SDM melalui kegiatan pengabdian ini, Wonderland Samarinda berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengunjung secara signifikan. Hal ini bukan hanya berdampak pada kepuasan pengunjung, tetapi juga memperkuat posisi perusahaan sebagai destinasi hiburan yang profesional di Kota Samarinda. Di sisi lain, keberhasilan program ini juga dapat menjadi contoh penerapan manajemen pelatihan yang efektif dalam industri pariwisata lokal, sehingga memberikan kontribusi pada peningkatan daya saing sektor pariwisata dan hiburan di wilayah Kalimantan Timur secara lebih luas.

Selain permasalahan penerapan pelatihan, salah satu aspek utama yang sering diabaikan adalah proses analisis kebutuhan pelatihan. Tanpa proses analisis pelatihan yang tepat, pelatihan yang diberikan cenderung bersifat umum dan secara tidak langsung menjawab kesenjangan kompetensi pada setiap posisi pekerjaan. Dalam kasus Wonderland Samarinda dokumen yang ada tidak menjelaskan dengan spesifik tentang karyawan yang berada di perusahaan. Hal ini mengakibatkan perusahaan sulit menentukan prioritas pengembangan, jenis kompetensi yang perlu diperkuat, serta kelompok karyawan yang harus mendapatkan pelatihan secara intensif. Ketidadaan analisis kebutuhan yang baik membuat pelatihan berisiko menjadi kurang efektif dan tidak memberikan hasil yang terukur.

Aspek lain yang menjadikan pelatihan kurang efektif adalah tidak adanya sistem evaluasi yang menyeluruh setelah pelatihan. Evaluasi pelatihan harus mencakup evaluasi pembelajaran, perilaku kerja, dan dampak pada kinerja organisasi. Wonderland Samarinda tidak melakukan penilaian keberhasilan pelatihan yang mencakup seluruh level tersebut. Sangat penting untuk melakukan evaluasi terus menerus untuk

memastikan bahwa kemampuan karyawan benar-benar diterapkan pada pekerjaan mereka dan para karyawan bisa memberikan saran untuk program pelatihan lanjutan yang lebih baik.

Kegiatan pengabdian ini tidak hanya memiliki relevansi bagi Wonderland Samarinda sebagai perusahaan, tetapi juga sejalan dengan upaya peningkatan kualitas SDM di tingkat daerah. Kota Samarinda menjadi salah satu pusat pertumbuhan ekonomi di Kalimantan Timur, khususnya dalam sektor pariwisata, layanan publik, dan rekreasi. Peningkatan kualitas SDM di perusahaan-perusahaan lokal, termasuk di bidang hiburan seperti Wonderland, berpotensi mendorong peningkatan daya tarik wisata dan pengalaman pengunjung di kota tersebut. Oleh karena itu, penerapan strategi pelatihan yang efektif melalui kegiatan pengabdian ini, menjadi salah satu bagian penting dalam mendorong peningkatan kompetensi serta kualitas SDM di perusahaan Wonderland.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah metode strategis dan menyeluruh untuk mengelola tenaga kerja dalam suatu perusahaan. Para ahli menekankan bahwa MSDM bersifat operasional dan strategis. Menurut Gary Dessler (2020) MSDM didefinisikan sebagai “proses perekrutan, pendidikan, penilaian, dan pemberian penghargaan kepada karyawan, sambil mempertimbangkan hubungan kerja mereka, kesehatan dan keselamatan, serta isu-isu keadilan.” Definisi ini mencakup seluruh siklus hidup karyawan. Di sisi lain, Noe (2020) menyoroti dimensi strategis dan pengaruh HRM, dengan menyatakan bahwa: “Manajemen sumber daya manusia merujuk pada kebijakan, praktik, dan sistem yang membentuk perilaku, sikap, dan kinerja karyawan.” Kedua perspektif ini menjadi dasar bagi HRM di Wonderland Samarinda untuk fokus pada penetapan kebijakan yang secara langsung mempengaruhi sikap dan produktivitas staf bagian depan.

Fungsi utama *Human Resource Management (HRM)* melibatkan serangkaian aktivitas terstruktur, mulai dari menentukan kebutuhan hingga mengakhiri kontrak karyawan. Fungsi-fungsi penting ini meliputi perencanaan sumber daya manusia yaitu memastikan ketersediaan tenaga kerja yang sesuai, pengembangan seperti menerapkan pendidikan berkelanjutan dan bimbingan, serta penilaian kinerja dan penghargaan dengan cara mengukur kontribusi dan memberikan penghargaan yang proporsional. Di Wonderland Samarinda, fungsi-fungsi ini sangat penting untuk memastikan staf operasional tidak hanya mahir secara teknis dalam mengoperasikan atraksi, tetapi juga menunjukkan inisiatif dan pola kerja produktif.

Pelatihan berfungsi sebagai media yang strategis dalam rantai HRM untuk meningkatkan kemampuan dan menutup kesenjangan. Pelatihan merupakan unsur kunci dalam fungsi pengembangan SDM, yang bertujuan untuk menghilangkan kesenjangan keterampilan dan mengembangkan kompetensi baru. Dalam industri pariwisata yang kompetitif, pelatihan memastikan bahwa staf Wonderland Samarinda tidak hanya menguasai prosedur operasional rutin tetapi juga menyerap sikap dan pola kerja produktif yang sejalan dengan prinsip layanan unggul perusahaan, sehingga menjadi faktor kunci dalam keunggulan layanan dan kepuasan pengunjung.

2.2 Teori dan Model Pelatihan SDM

Menurut Bikram K. Singh. (2020) Program pelatihan yang sukses harus didasarkan pada kerangka teori pelatihan yang teruji. Salah satu model yang terkenal adalah Model ADDIE (Analisis, Desain, Pengembangan, Implementasi, Evaluasi), yang menyediakan pendekatan yang sistematis untuk mengembangkan program pembelajaran yang teratur. Untuk menilai dampaknya, Model Empat Tingkat Kirkpatrick (Reaksi, Pembelajaran, Perilaku, Hasil) menjadi tolok ukur standar, memastikan bahwa pelatihan dievaluasi berdasarkan dampaknya terhadap hasil bisnis. Teori Pembelajaran Pengalaman Kolb sangat cocok untuk pelatihan keterampilan lunak, yang menekankan pentingnya siklus pengalaman, refleksi, dan penerapan aktif dalam membentuk pola kerja.

Komponen penting pelatihan yang efektif dimulai jauh sebelum sesi pelatihan berlangsung. Yang pertama adalah Analisis Kebutuhan Pelatihan yang akurat untuk mengidentifikasi celah spesifik dalam pengetahuan, keterampilan, atau sikap karyawan Wonderland Samarinda. Lalu yang kedua adalah *Taining Needs Analysis* yang kemudian menjadi dasar untuk merancang program yang relevan, diikuti dengan penerapan yang baik, dan diakhiri dengan penilaian yang menyeluruh terhadap hasilnya. Penilaian tidak hanya mengukur apa yang telah dipelajari (Tingkat 2 Kirkpatrick), tetapi juga bagaimana pengetahuan tersebut diterapkan dalam pola kerja produktif di lapangan (Tingkat 3).

Hubungan antara teori dan praktik, terutama dalam konteks tempat kerja Indonesia, memerlukan penyesuaian model. Di Indonesia, terutama di sektor pariwisata yang kaya akan budaya lokal, pelatihan harus menggabungkan prinsip layanan unggul dengan etos kerja lokal. Model Pembelajaran Berbasis Pengalaman dapat diterapkan melalui simulasi layanan pelanggan yang melibatkan skenario keluhan khas dari wisatawan Wonderland Samarinda. Hal ini memastikan bahwa pelatihan tidak sekadar transfer informasi, tetapi benar-benar mengubah sikap menjadi pola kerja produktif dan keramahan yang mencerminkan standar profesionalisme yang tinggi.

2.3 Efektivitas Pelatihan dan Kajian Terdahulu

Efektivitas pelatihan merupakan ukuran keberhasilan suatu program dalam mencapai tujuannya, yang idealnya berdampak pada peningkatan kinerja organisasi. Efektivitas pelatihan oleh Guo et al. (2024) dievaluasi melalui tiga aspek utama: 1) Peningkatan Pengetahuan (kapasitas kognitif); 2) Peningkatan Keterampilan (kemampuan psikomotorik dalam melaksanakan tugas); 3) Perubahan Positif dalam Perilaku Kerja (penerapan sikap profesional, motivasi, dan kebiasaan kerja produktif di lingkungan Wonderland Samarinda). Peningkatan pada ketiga indikator ini secara bersama mendorong kualitas layanan yang lebih baik dan kepuasan pengunjung.

Dalam studi sebelumnya oleh Mokobombang & Natsir (2024) secara konsisten menunjukkan bahwa program pelatihan yang dirancang dengan baik memiliki keterkaitan yang signifikan dengan peningkatan kinerja karyawan. Sebagai perbandingan, berbagai studi di sektor layanan dan pariwisata menunjukkan bahwa peningkatan kemampuan berkomunikasi dan pelayanan dapat memperkuat loyalitas pengunjung serta memperbaiki citra merek. Namun, hasil penting dari penelitian sebelumnya adalah bahwa penting untuk menekankan transfer pelatihan. Dengan kata lain, penting untuk memastikan bahwa kebiasaan baru yang dipelajari di ruang pelatihan benar-benar dipertahankan dan diterapkan di bawah tekanan pekerjaan sehari-hari.

Fokus pengabdian dan layanan terbatas pada perusahaan pariwisata lokal dan regional seperti Wonderland Samarinda. Sementara perusahaan pariwisata lokal sering menghadapi masalah sumber daya manusia dan kebutuhan pelatihan yang berbeda (misalnya, dana terbatas, variasi pendidikan staf, dan budaya kerja yang lebih santai), banyak studi sebelumnya berfokus pada hotel bintang lima atau resor internasional. Maka dari itu tujuan dari pengabdian ini adalah untuk mengisi celah tersebut dengan mengetahui seberapa efektif program pelatihan tertentu dalam konteks tertentu, seperti standar keamanan dan atraksi perhotelan, dalam menciptakan pola kerja yang produktif dan profesional bagi karyawan Wonderland Samarinda.

3. METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini disusun dengan menggunakan pendekatan kualitatif melalui serangkaian tahapan yang sistematis, mulai dari observasi awal, perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai kondisi pelatihan dan kebutuhan pengembangan kompetensi karyawan di Wonderland Samarinda, sehingga solusi yang diberikan dapat disesuaikan dengan keadaan operasional perusahaan. Setiap tahap pelaksanaan dibuat untuk bisa menjadi gambaran yang menyeluruh mengenai efektivitas pelatihan, serta memberikan masukan yang bisa dipraktikkan oleh perusahaan untuk membantu meningkatkan kualitas sumber daya manusianya.

3.1 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan pada Kamis, 6 November 2025 di Wonderland Samarinda, sebuah tempat rekreasi dan layanan yang mempekerjakan tenaga operasional di berbagai bidang. Pelaksanaan kegiatan dilakukan sebagai bagian dari tugas perkuliahan dalam penyusunan jurnal pengabdian masyarakat, sehingga perusahaan bukan pihak yang sedang mengajukan kebutuhan khusus terkait pelatihan. Selama dua jam, kegiatan difokuskan pada wawancara dan diskusi mengenai pelaksanaan pelatihan di lingkungan kerja tersebut. Meskipun tidak dilakukannya pengamatan langsung terhadap proses pelatihan, sesi ini tetap memberikan gambaran awal mengenai pemahaman dan praktik yang diterapkan karyawan berdasarkan pengalaman mereka.

Untuk memperkuat pemahaman terkait kebutuhan pelatihan, dilakukan sesi diskusi langsung dengan karyawan dan manajer operasional. Dokumentasi kegiatan dapat dilihat pada foto berikut yang menunjukkan suasana diskusi.



(a)



(b)

Gambar 1. Wonderland Park Samarinda (a) Bersama Manajer Di Depan Wonderland (b) Sesi Wawancara dan diskusi

3.2 Sasaran Kegiatan

Sasaran kegiatan ini adalah pemilik dan karyawan Wonderland Samarinda yang terlibat langsung dalam operasional harian perusahaan. Total karyawan yang ikut serta dalam proses wawancara dan diskusi ini berjumlah 5 orang, terdiri dari karyawan dengan latar belakang tugas yang berbeda dan tingkat pengalaman yang bervariasi. Jumlah karyawan yang relatif kecil memungkinkan pendekatan pembelajaran yang lebih fokus, interaktif, serta memberikan ruang untuk bisa lebih intensif dalam proses diskusi.

3.3 Bentuk Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan dilakukan dalam beberapa bentuk, yaitu:

- a. Edukasi
Penyampaian materi terkait Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), khususnya konsep dasar pelatihan tenaga kerja, pentingnya peningkatan kompetensi untuk tenaga kerja, serta hubungan pelatihan dengan kinerja operasional.
- b. Diskusi Interaktif
Diperoleh pemahaman mengenai pengalaman karyawan, tantangan yang mereka hadapi, serta gambaran nyata mengenai permasalahan yang muncul. Informasi ini kemudian digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan pengembangan kompetensi dan membuat alternatif solusi yang bisa relevan bagi peningkatan kualitas pelayanan.

3.4 Tahapan Pelaksanaan

Kegiatan ini dilaksanakan melalui empat tahapan utama sebagai berikut :

- a. Observasi Awal
Penulis melakukan pengamatan terhadap kondisi pelatihan sebelumnya, pola kerja karyawan, serta kebutuhan kompetensi yang mendesak. Observasi digunakan sebagai dasar untuk menyusun materi yang relevan dengan kebutuhan tenaga kerja perusahaan.
- b. Penyusunan Materi Edukasi
Berdasarkan hasil observasi, materi pelatihan disusun secara sistematis meliputi konsep MSDM, strategi pelatihan kerja, contoh perilaku kerja positif, serta praktik penerapan standar layanan.
- c. Wawancara
Pada tahap ini, wawancara singkat dengan beberapa karyawan untuk memahami pengalaman mereka mengenai pelaksanaan pelatihan dan situasi kerja sehari-hari. Wawancara dilakukan secara terstruktur namun juga fleksibel, sehingga informasi yang diperoleh dapat menggambarkan kebutuhan kompetensi serta tantangan yang sedang mereka hadapi di lapangan.
- d. Penyampaian Materi
Pada tahap ini materi disampaikan secara langsung melalui diskusi, serta demonstrasi sederhana. Karyawan dilibatkan secara aktif melalui pertanyaan, dan diskusi untuk memastikan pemahaman terhadap materi.
- e. Evaluasi
Pada tahap evaluasi, dinilainya respon dan informasi yang disampaikan karyawan terkait pengalaman mereka dalam menerapkan materi pelatihan. Dari penjelasan tersebut terlihat sejumlah indikasi positif, seperti peningkatan pemahaman terhadap standar kerja serta perubahan sikap dalam menghadapi situasi pelayanan. Gambaran ini memberikan dasar penilaian mengenai

efektivitas pelatihan dalam mendukung kualitas kerja karyawan dan peningkatan profesionalisme di lingkungan perusahaan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Perusahaan

Wonderland Samarinda merupakan perusahaan yang bergerak pada sektor wisata keluarga dengan lokasi di Jl. Padat Karya, Kelurahan Handil Bakti, Kecamatan Palaran, Kota Samarinda. Bidang usaha perusahaan mencakup pengelolaan wahana rekreasi, pelayanan pengunjung, serta aktivitas operasional yang melibatkan berbagai divisi seperti kasir, operator wahana, dan *marketing*. Struktur organisasi HR di perusahaan ini cenderung sederhana, di mana proses pelatihan dan pengembangan karyawan berada di bawah tanggung jawab manajer divisi masing-masing. Pelatihan lebih banyak dilakukan secara *on-the-job training*, mengikuti kebutuhan operasional harian perusahaan.

Untuk memberikan gambaran visual mengenai lingkungan operasional serta jenis wahana yang dikelola, berikut disajikan dokumentasi area layanan dan fasilitas utama yang menjadi bagian dari aktivitas kerja karyawan Wonderland Samarinda.



(a)



(b)



(c)

Gambar 2. Wahana Wonderland Park (a) Kolam renang (b) *Rainbow Slide* (c) *Gokart*



(a)



(b)



(c)

Gambar 3. Wonderland Park (a) Wahana Kereta Api (b) Patung Pahlawan Indonesia (c) Kantin

Berbagai aktivitas operasional tersebut melibatkan peran dari banyak divisi, mulai dari kasir, operator wahana, staf layanan pelanggan, petugas kebersihan, hingga tim marketing yang menangani promosi. Karena perusahaan belum memiliki unit HR khusus, sebagian besar kebijakan terkait pelatihan dan pengembangan SDM masih dilakukan sesuai kebutuhan lapangan dan arahan langsung dari masing-masing manajer.

Sistem pelatihan yang diterapkan lebih menekankan pembelajaran praktis di tempat kerja. Metode ini dipilih karena dinilai lebih cepat, efisien, serta mudah menyesuaikan dengan dinamika harian di lapangan. Namun di sisi lain, pendekatan ini masih menghadapi tantangan seperti tidak adanya standar materi pelatihan, kedalaman kompetensi yang berbeda-beda, dan kurangnya konsistensi dalam proses pembinaan.

Di sektor wisata, karyawan dituntut untuk memiliki kemampuan komunikasi, ketelitian, pemahaman mengenai prosedur keselamatan, serta sikap pelayanan yang profesional. Pada kenyataannya, belum semua keterampilan tersebut merata dimiliki oleh setiap karyawan. Kondisi ini menunjukkan perlunya sistem pengembangan kompetensi yang lebih terstruktur agar layanan tetap berjalan optimal dan kualitas operasional perusahaan tetap terjaga.

4.2 Pelaksanaan Kegiatan Pelatihan

Pelaksanaan pelatihan di Wonderland Samarinda dilakukan melalui beberapa tahapan yang saling berkaitan untuk memastikan karyawan mampu beradaptasi dan bekerja secara optimal. Adapun pelaksanaan pelatihan tersebut meliputi:

- a. Tahapan Pelatihan dan Metode Penyampaian

Pelaksanaan pelatihan dimulai saat karyawan baru masuk kerja dan menjalani masa training selama tiga bulan. Pada tahap awal, pelatihan dilakukan secara intensif dalam 1–3 hari tanpa pengunjung, bertujuan memberikan pemahaman dasar mengenai *job description* masing-masing. Setelah tahap awal, pelatihan berlanjut dengan metode *on-the-job training*, di mana peserta langsung bertemu pengunjung tetapi tetap berada dalam pengawasan manajer atau senior terkait.

b. Partisipasi Karyawan

Partisipasi karyawan baru cukup tinggi karena seluruh karyawan wajib mengikuti masa pelatihan selama tiga bulan. Para peserta terlibat langsung dalam aktivitas operasional, sehingga tingkat partisipasi terlihat dari kemampuan mereka menyelesaikan tugas harian di lapangan. Untuk pelatihan tambahan dari pusat, partisipasi biasanya berdasarkan kebutuhan posisi, misalnya kasir mengikuti pelatihan *upselling*, sedangkan marketing mengikuti pelatihan *outbound*.

c. Kendala dan Solusi Selama Pelatihan

Satu kendala yang muncul adalah keterbatasan waktu untuk pelatihan *off-the-job*, terutama jika wahana sedang sibuk. Wonderland mengatasi hal ini dengan menjadwalkan sesi pelatihan intensif saat operasional rendah dan memanfaatkan manajer sebagai mentor agar pelatihan lebih fleksibel dan bisa dijalankan sambil tetap menjaga pelayanan. Selain itu, rotasi karyawan (mutasi internal) menuntut pelatihan ulang, tetapi perusahaan memanfaatkan pendekatan mentoring oleh senior untuk mempercepat adaptasi.

4.3 Hasil Evaluasi Pelatihan

a. Efektivitas Berdasarkan Indikator Pelatihan

Efektivitas pelatihan dapat dilihat dari kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas pasca pelatihan. Berdasarkan wawancara, karyawan baru umumnya sudah mampu menjalankan pekerjaan secara mandiri setelah satu bulan, meskipun masih diawasi. Hal ini menunjukkan keberhasilan metode *on-the-job training*, yang menurut Noe et al. (2023) dapat meningkatkan kompetensi dengan cepat karena peserta belajar melalui pengalaman langsung di tempat kerja.

b. Respon Peserta

Respon peserta terhadap pelatihan tergolong positif. Karyawan merasa mendapatkan pemahaman mendalam tentang tugasnya, terutama pada minggu pertama pelatihan intensif. Ketika pelatihan tambahan diberikan sesuai bidangnya misalnya *upselling* untuk kasir peserta menunjukkan peningkatan motivasi karena skill yang diperoleh relevan dengan pekerjaan mereka. Namun pelatihan lintas divisi kadang menimbulkan kesulitan awal, meski akhirnya bermanfaat karena menambah keterampilan baru.

c. Analisis Peningkatan Kompetensi

Peningkatan kompetensi terlihat baik pada aspek pengetahuan operasional maupun keterampilan pelayanan. Karyawan mampu menguasai teknik kerja, memahami SOP, dan beradaptasi dengan ritme operasional perusahaan. Pelatihan yang sesuai bidangnya memberikan peningkatan signifikan pada skill teknis, sedangkan pelatihan lintas divisi memberi dampak pada kompetensi tambahan, sesuai konsep *multiskilling* yang dikemukakan oleh Dessler (2020). *Multiskilling* adalah pelatihan agar karyawan dapat menguasai lebih dari satu keterampilan atau pekerjaan, sehingga mereka dapat menjalankan tugas lintas fungsi untuk meningkatkan fleksibilitas, efisiensi, dan adaptasi organisasi.

4.4 Pembahasan Temuan

Hasil temuan menunjukkan bahwa pelatihan di Wonderland Samarinda sepenuhnya mengadopsi *on-the-job training*, yaitu pelatihan secara langsung di tempat kerja. Menurut teori pelatihan oleh Noe et al. (2023) metode ini efektif dalam mengembangkan kompetensi karena memberikan pengalaman nyata serta *feedback* cepat. Temuan bahwa karyawan mampu bekerja mandiri dalam satu bulan menguatkan teori tersebut. Efektivitas pelatihan dipengaruhi oleh beberapa faktor:

- Dukungan manajemen, terutama manajer divisi yang menjadi pihak utama dalam proses training.
- Metode pelatihan langsung, yang membuat karyawan cepat memahami tugas.
- Motivasi peserta, Karena pelatihan dirasakan langsung berguna untuk pekerjaan mereka (misalnya menjual lebih baik, melayani tamu), motivasi peserta tinggi.

Namun minimnya inovasi pelatihan dari perusahaan dapat menghambat pengembangan jangka panjang, seperti yang disampaikan narasumber bahwa strategi pelatihan tambahan jarang dilakukan dan hanya terjadi jika ada instruksi dari pusat.

Menariknya, temuan di Wonderland sejalan dengan penelitian Antari (2022) yang menunjukkan bahwa *on-the-job training* dan *off-the-job training* mampu meningkatkan kinerja bahkan di masa pandemi. Selain itu, penelitian Jansen et al. (2023) menemukan bahwa pelatihan dan pengembangan memiliki efek langsung dan tidak langsung terhadap kinerja melalui peningkatan kemampuan kerja. Kontribusi praktis dari

studi di Wonderland adalah menegaskan pentingnya pelatihan yang terstruktur fleksibel dan dukungan mentoring agar pelatihan dapat dilakukan tanpa mengganggu *operation*.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian yang dilaksanakan di Wonderland Samarinda menunjukkan bahwa persoalan utama dalam pengelolaan sumber daya manusia terletak pada lemahnya perencanaan dan efektivitas pelatihan. Pelatihan yang telah berjalan sebelumnya cenderung tidak terstruktur, kurang dievaluasi, dan tidak didasarkan pada analisis kebutuhan yang menyeluruh. Kondisi ini menyebabkan *transfer of training* tidak optimal sehingga peningkatan kompetensi yang diharapkan tidak sepenuhnya tercapai dalam praktik kerja sehari-hari. Intervensi pengabdian memberikan gambaran bahwa pelatihan perlu dirancang sebagai proses strategis yang terintegrasi dengan kebutuhan operasional perusahaan.

Pelaksanaan kegiatan memberikan pemahaman baru bagi karyawan dan pemilik usaha mengenai pentingnya pendekatan MSDM modern sebagaimana dijelaskan oleh Dessler dan Noe. Materi edukasi, diskusi, serta pendampingan menunjukkan bahwa pelatihan tidak cukup hanya memberikan pengetahuan teknis, tetapi harus mendorong perubahan perilaku kerja. Peserta merespons positif metode pembelajaran yang interaktif, dan hasil observasi menunjukkan adanya peningkatan kesadaran karyawan mengenai standar layanan, pola komunikasi, serta kedisiplinan kerja. Hal ini memperkuat bahwa pendekatan pelatihan yang tepat sasaran dapat memberikan dampak langsung pada kualitas operasional.

Dari sisi implementasi, kegiatan ini membuktikan bahwa model pelatihan berbasis pengalaman dan metode *on-the-job training* masih menjadi pendekatan yang efektif untuk sektor wisata dan hiburan seperti Wonderland Samarinda. Karyawan yang mendapatkan pendampingan langsung mampu beradaptasi lebih cepat dan menunjukkan peningkatan keterampilan praktis dalam waktu relatif singkat. Namun demikian, hasil pendampingan juga memperlihatkan perlunya inovasi pelatihan lanjutan yang lebih sistematis, termasuk pembentukan mekanisme evaluasi untuk mengukur dampak pelatihan terhadap perilaku kerja dan hasil operasional perusahaan.

Hasil temuan menunjukkan bahwa meskipun pelatihan yang dilakukan perusahaan selama ini telah membantu karyawan menguasai tugas dasar, keterbatasan dalam analisis kebutuhan dan evaluasi membuat pelatihan tidak sepenuhnya menjawab kesenjangan kompetensi di tiap divisi. Intervensi pengabdian ini menjadi bukti bahwa penyusunan pelatihan berbasis kebutuhan ditambah pendampingan perilaku kerja positif dapat meningkatkan konsistensi pelayanan dan profesionalisme karyawan. Proses ini sekaligus menegaskan pentingnya penerapan konsep *multiskilling* agar karyawan lebih fleksibel dalam menjalankan tugas lintas divisi sesuai tuntutan operasional.

Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian ini memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan kapasitas SDM di Wonderland Samarinda. Selain memperkuat kompetensi teknis dan *soft skill* karyawan, program ini juga mendukung upaya peningkatan kualitas layanan wisata di Kota Samarinda. Dampaknya tidak hanya dirasakan oleh perusahaan, tetapi turut berkontribusi dalam penguatan sektor pariwisata daerah melalui penyediaan tenaga kerja yang lebih terlatih, responsif, dan profesional. Dengan adanya temuan ini, perusahaan diharapkan dapat melanjutkan program pelatihan secara berkelanjutan dan menjadikannya sebagai bagian penting dari strategi pengembangan SDM jangka panjang.

Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian dan evaluasi pelatihan yang telah dilaksanakan, terdapat beberapa hal yang sekiranya dapat dipertimbangkan oleh pihak Wonderland Samarinda untuk mendukung peningkatan efektivitas pelatihan di masa mendatang. Salah satu hal yang mungkin bermanfaat adalah melakukan analisis terhadap kebutuhan pelatihan secara sederhana dan berkala. Langkah ini dapat membantu perusahaan melihat area mana yang paling membutuhkan peningkatan kompetensi, sehingga pelatihan yang diberikan dapat lebih tepat sasaran dan sesuai dengan dinamika pekerjaan sehari-hari.

Selain itu, proses evaluasi pelatihan juga berpotensi diperkuat dengan cara-cara yang praktis, misalnya melalui umpan balik singkat dari peserta atau pemantauan informal pasca pelatihan. Pendekatan seperti ini tidak harus bersifat formal dan rumit, namun dapat memberi gambaran awal mengenai perubahan perilaku kerja, tantangan yang dihadapi karyawan, serta aspek-aspek pelatihan yang perlu dikembangkan lebih lanjut. Dengan cara tersebut, perusahaan dapat menilai manfaat pelatihan sambil tetap menjaga fleksibilitas operasional.

Terakhir, berbagi pengalaman antara karyawan senior dan junior tampaknya dapat menjadi alternatif pendampingan yang cukup efektif. Praktik berbagi pengalaman ini dapat dilakukan secara santai di sela-sela pekerjaan atau ketika kondisi operasional sedang tidak padat. Selain mampu membantu karyawan baru beradaptasi lebih cepat, pendekatan ini juga mendorong terciptanya budaya kerja yang kolaboratif. Harapannya, dengan memaksimalkan potensi internal seperti ini, proses pelatihan dapat berjalan lebih natural, konsisten, dan mudah diterapkan di lingkungan kerja Wonderland Samarinda.

REFRENSI

- Antari, N. N. W. (2022). Peningkatan kinerja karyawan melalui on the job training dan off the job training dimasa pandemi Covid-19 pada LDP Tanjung Bungkak Denpasar. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(3), 1685–1692.
- Bikram K. Singh. (2020). *Advanced Instructional Design Model: Integrating the New World Kirkpatrick's Four Levels of Training Evaluation to the ADDIE Instructional Design Methodology*.
https://www.researchgate.net/publication/343163547_Advanced_Instructional_Design_Model_ADDI_EKolbKirkpatrick
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management*.
- Gary Dessler. (2020). *Human Resource Management, Sixteenth Edition*. Pearson Education.
- Guo, Z., Tao, H., Yang, Y., & Lin, W. (2024). Evaluating the Effectiveness and Efficiency of a Training Program for Tunnel Construction Workers. *Buildings* (2075-5309), 14(12).
- Hasyim, H., & Bakri, M. (2024). A study of Task Mismatch and its effect on Work Motivation and employee performance. *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 7(4), 355–370.
- Jansen, G. F., Endayani, F., Setyawati, D., Kustiani, L., & Lestari, R. (2023). Pengaruh Pelatihan Kerja dan Pengembangan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kemampuan Kerja sebagai Variabel Mediasi. *Business Management Research*, 2(2), 112–126.
- Mokobombang, W., & Natsir, N. (2024). Strategi pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja organisasi: Tinjauan pada industri jasa. *Jurnal Minfo Polgan*, 13(1), 606–618.
- Noe, R. A. (2020). *Employee training and development (8th)*. New York, NY: McGraw-Hill Education.
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B. A., & Wright, P. M. (2023). *Human resource management: Gaining a competitive advantage*. McGraw Hill.
- Yaqub, Y., Dutta, T., Chhajer, R., & Singh, A. K. (2020). Impact of Supervisory Support on Training Transfer. *Indian Journal of Industrial Relations*, 56(1), 73–87.