

## STUDI DESKRIPTIF PELATIHAN KARYAWAN PADA ALEX'S SALON EMBONG KENONGO SURABAYA

Patrick Alexander Tandranata dan Roy Setiawan

Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Petra

Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya

*E-mail:* patrickalex103@gmail.com ; roy@petra.ac.id

**Abstrak**— Sumber Daya Manusia beserta keahlian, pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki merupakan aset penting bagi perusahaan. SDM ini sebagai penggerak operasional perusahaan, terutama dalam bisnis salon kecantikan. Dalam bisnis ini, salon sangat bergantung pada Sumber Daya Manusia beserta keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan teknik wawancara. Peneliti menggunakan teknik triangulasi sebagai teknik untuk menguji keabsahan data. Dari hasil analisis yang didapat, proses pelatihan karyawan pada Alex's salon Embong Kenongo Surabaya merupakan hal yang wajib bagi karyawan baru. Setiap pelatihan didasarkan oleh kebutuhan tertentu dan telah menetapkan tujuan yang akan dicapai, pelatih yang digunakan, serta Metode pelatihan yang digunakan yaitu praktek secara langsung.

**Kata Kunci**— Pelatihan, pengetahuan, keterampilan, dan keahlian

### I. PENDAHULUAN

Pada era globalisasi tahun 2016 ini, kepedulian masyarakat terhadap gaya hidup semakin meningkat. Hal ini menimbulkan semakin berkembangnya industri jasa kecatikan rambut atau yang lebih dikenal dengan istilah salon. Kehadiran sebuah salon banyak dipengaruhi oleh adanya faktor gaya hidup dan *trend mode* yang berlaku pada masyarakat setiap tahunnya. Pertumbuhan salon di Indonesia menunjukkan iklim yang positif terhadap perkembangan industri jasa kecantikan rambut. Pertumbuhan bisnis salon di Indonesia meningkat antara 10-15 % pada tahun 2016 dibandingkan pencapaian pada tahun lalu. (*Beritasatu.com, 2016*)

Prospek bisnis salon semakin meyakinkan karena permintaan pasar yang semakin pesat, sehingga pembaharuan informasi dan teknologi di dunia kecantikan sangat diperlukan. Perkembangan bisnis salon telah meluas hingga di kalangan pengusaha kecil menengah. Hal ini dapat dibuktikan dengan banyaknya jumlah salon yang bervariasi dari salon sederhana hingga salon profesional. Salon-salon yang terdapat di Surabaya antara lain Alex's salon, Shinjuku salon, My salon, Arie & Harry, Johnny Andrean dan salon-salon lainnya.

Salah satu tantangan bagi perusahaan (Alex's salon) adalah bagaimana perusahaan memanfaatkan faktor sumber daya manusia yang dimiliki secara efektif dan efisien. Perusahaan mempunyai klasifikasi yang mereka inginkan dan tetapkan sebagai standar kerja yang harus dicapai oleh setiap individu karyawan. Manajer perusahaan yang menetapkan

standar kerja karyawan dan dalam pelaksanaannya memiliki kriteria sebagai acuan dalam menentukan standar kerja tersebut seperti keterampilan, keahlian, usia pengalaman kerja dan lain-lain. Hal ini dimaksudkan agar perusahaan tidak menerapkan standar yang terlalu tinggi ataupun rendah yang akibatnya akan merugikan perusahaan. Seiring berkembangnya teknologi dan pengetahuan yang makin maju maka perusahaan dituntut untuk lebih dapat menjadikan karyawannya lebih terampil dan terlatih dalam mengerjakan tugasnya, oleh karena itu perusahaan berinisiatif untuk mengadakan program pelatihan bagi karyawan. Program pelatihan merupakan salah satu kegiatan yang penting dan dijadikan salah satu investasi organisasi dalam hal sumber daya manusia. Pelatihan merupakan wadah lingkungan bagi karyawan dimana mereka memperoleh atau mempelajari sikap, kemampuan, keahlian, pengetahuan, dan perilaku spesifik yang berkaitan dengan pekerjaan. Pelatihan kerja sangat dibutuhkan dan membuat karyawan lebih percaya diri sehingga menimbulkan rasa puas dalam bekerja dan lebih dihargai. Pelatihan menurut *Gary Dessler (2009)*, proses mengajarkan karyawan baru atau yang ada sekarang, keterampilan dasar yang mereka butuhkan untuk menjalankan pekerjaan mereka. Pelatihan merupakan salah satu usaha dalam meningkatkan mutu sumber daya manusia dalam dunia kerja. Karyawan, baik yang baru ataupun yang sudah bekerja perlu mengikuti pelatihan karena adanya tuntutan pekerjaan yang dapat berubah akibat perubahan lingkungan kerja, strategi, dan lain sebagainya.

Alex's salon menggunakan 3 tahap pelatihan yang terdiri dari analisa kebutuhan, desain pelatihan, implementasi pelatihan. Dengan mengetahui tahapan dalam pelatihan maka Alex's salon dapat melakukan pelatihan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Analisis kebutuhan pelatihan dilakukan melalui sebuah proses tanya jawab (*asking question getting answer*). Pertanyaan diajukan kepada setiap karyawan dan kemudian membuat verifikasi dan dokumentasi tentang berbagai masalah dimana akhirnya kebutuhan pelatihan dapat diketahui untuk memecahkan masalah tersebut. Hal ini harus dilakukan secara sistematis dengan menggunakan tiga tipe analisis yang berbeda yaitu : analisa organisasi, analisa tugas, dan analisa karyawan. Ketika kebutuhan pelatihan telah ditetapkan, langkah selanjutnya adalah mendesain tipe dari suasana pelatihan yang dibutuhkan. Untuk mendesain program pelatihan harus difokuskan pada : (1) tujuan instruksi pelatihan, (2) kesiapan peserta pelatihan, (3) prinsip-prinsip pembelajaran, dan (4) karakteristik instruktur. Tahap

berikutnya untuk membentuk sebuah kegiatan pelatihan yang efektif adalah implementasi dari program pelatihan. Keberhasilan implementasi program pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia tergantung pada pemilihan (*selecting*) program. Terdapat banyak variasi metode program pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan yang telah dianalisa yaitu On the job training, off the job training, pengembangan manajemen. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat dirumuskan permasalahan yaitu bagaimana pelatihan karyawan pada Alex's salon ? Dengan adanya rumusan masalah tersebut maka tujuan dari penelitian ini Untuk mengetahui tahap-tahap program pelatihan yaitu analisa kebutuhan, desain, dan implementasi, Untuk mengetahui dan memahami secara deskriptif pelatihan kerja pada Alex's salon.

## II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dan dilakukan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah pendekatan untuk membangun pernyataan pengetahuan berdasarkan perspektif-konstruktif (makna-makna yang bersumber dari pengalaman individu, nilai-nilai social dan sejarah, dengan tujuan untuk membangun teori atau pola pengetahuan tertentu), atau berdasarkan perspektif partisipatori. (Creswell, 2003).

Dalam menentukan narasumber digunakan metode *purposive sampling* teknik untuk menemukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh dapat lebih representatif (Sugiyono, 2010).

Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif, data yang berbentuk kata, kalimat, gerak tubuh, ekspresi wajah, bagan, gambar, dan foto. (Sugiyono, 2013).

Sumber data penelitian berasal dari data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dari hasil wawancara para narasumber yang telah ditentukan, sedangkan data sekunder penelitian berasal dari visi & misi perusahaan, profil perusahaan, dan struktur organisasi perusahaan.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara. Wawancara adalah proses komunikasi interaksi anatara dua pihak yang setidaknya satu diantara mereka memiliki tujuan serius yang telah ditetapkan dan melibatkan proses tanya jawab tentang sesuatu. (stewart and cash, 2012). Dalam proses analisis data, peneliti menggunakan definisi dari Miles & Huberman (2010) terdapat tiga teknik analisis data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dalam menguji keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber, merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian. Jenis triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber yaitu dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. (Moloeng, 2004)

## III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelatihan adalah salah satu hal yang sangat penting bagi Alex's salon Surabaya, karena dengan adanya program ini maka dapat

melatih karyawan dengan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan serta keahlian yang dimiliki dengan tujuan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan. Dengan memberikan pelayanan yang terbaik ini, diharapkan dapat membuat Alex's salon semakin unggul dari para pesaing yang lain. Kegiatan operasional Alex's salon bergantung pada karyawan, karena pelayanan dan hasil yang diberikan bergantung pada hasil pelatihan yang telah diikuti oleh karyawan. Oleh karena itu, Alex's salon harus memiliki karyawan yang memiliki kinerja tinggi, pengetahuan dan keterampilan yang tinggi, serta etika kerja yang bagus. Salah satu cara agar hal tersebut terwujud maka diterapkan program pelatihan. Proses pertama yang dilakukan sebelum program pelatihan dimulai adalah analisa kebutuhan. Analisa kebutuhan dibagi menjadi 3 proses yaitu : analisa organisasi, analisa tugas, dan analisa karyawan.

Proses pertama analisa organisasi. Dalam proses ini terdapat beberapa pertimbangan yang mendasari kebutuhan diadakannya pelatihan. Kebutuhan pelatihan ini merupakan pelatihan wajib bagi karyawan yang ingin mengikuti pelatihan di Alex's salon sesuai dengan standar pelatihan yang harus dilakukan dan ditetapkan oleh Alex's salon. Jadi, pelatihan Alex's salon bersifat wajib bagi karyawan baru, contohnya magang, atau ada yang ingin melamar sebagai pekerja tetap di mana karyawan tersebut harus mengikuti pelatihan untuk dapat mencapai keahlian yang diinginkan oleh Alex's salon dan dapat mengikuti peraturan di Alex's salon. Selama Alex's salon menerima karyawan baru, maka pelatihan harus selalu diadakan dengan tujuan agar karyawan baru mengetahui standar yang ditetapkan Alex's salon, serta beradaptasi dengan kondisi, kinerja dan perilaku mereka selama bekerja di Alex's salon.

Faktor internal dan eksternal, merupakan salah satu kebutuhan dan alasan untuk diadakannya program pelatihan. Faktor eksternal yang mendasari diadakannya program pelatihan adalah event-event tertentu yang membahas dan menampilkan *gaya/style* rambut. Contoh, terdapat pameran *style* rambut terbaru bertempat diadakan di supermall, banyaknya wakil dari setiap salon menunjukkan *style* atau gaya rambut mereka, yang bertujuan untuk menunjukkan seberapa kompetitif mereka dalam bidang *fashion* rambut dan juga untuk membuat nama mereka lebih dikenal oleh masyarakat. Dengan adanya event tersebut Alex's salon ingin menunjukkan bahwa Alex's salon sangat kompetitif dalam *fashion* rambut serta kesehatan rambut, sekaligus membuktikan bahwa Alex's salon memiliki karyawan yang profesional dan kompeten dalam bidang *fashion* rambut, karena setiap karyawan di Alex's salon telah dilatih sesuai standar Alex's salon yang telah terpercaya. Dari hal tersebut Alex's salon ingin menunjukkan bahwa, rambut tidak hanya tentang gaya rambut, tetapi juga harus mengetahui kesehatan rambut, jadi Alex's salon tidak hanya melatih karyawannya dalam bidang gaya rambut tetapi juga mengajarkan kesehatan rambut, itulah alasan diadakannya pelatihan. Faktor kedua yang merupakan kebutuhan diadakannya program pelatihan adalah faktor internal Alex's salon. Faktor yang mendasari hal ini adalah penerimaan karyawan baru atau magang (pekerja tidak tetap) yang ingin belajar tentang *fashion* dan kesehatan rambut,

sekaligus ingin melakukan pelatihan di Alex's salon. Alex's salon selalu menerima karyawan baru yang ingin berlatih dan belajar, mengembangkan bakat untuk menjadi profesional, sebagai contoh jika ada seorang yang ingin melamar pekerjaan sebagai tukang cukur atau *kapper*, maka Alex's salon akan memberikan pelatihan khusus pada dia tentang bagaimana memotong rambut dengan benar.

Analisa kebutuhan ini sendiri merupakan suatu proses yang penting, karena dengan analisa ini dapat diketahui segala kebutuhan serta faktor-faktor yang mendasari perlu diadakannya program pelatihan. Faktor-faktor ini dapat diketahui dari faktor eksternal dan internal perusahaan, untuk mengetahui apakah diperlukan program pelatihan. Berdasarkan informasi yang didapatkan dari wawancara yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa Alex's salon telah melakukan analisa organisasi ketika sebelum melakukan program pelatihan untuk mengetahui pelatihan apa yang dibutuhkan dan pelatihan apa yang perlu dilakukan.

Proses kedua dalam tahapan analisa kebutuhan adalah analisa tugas. Tugas dan pekerjaan yang ada dalam Alex's salon sangat membutuhkan keahlian, keterampilan, dan pengetahuan dari setiap karyawan. Dalam proses ini perusahaan melakukan analisa tentang aktivitas yang dilakukan dalam suatu pekerjaan dalam Alex's salon. Jika mengetahui aktivitas yang dilakukan maka dapat mengetahui isi dan konten pelatihan yang akan diadakan. Berdasarkan informasi yang didapatkan dari wawancara, tugas dan pekerjaan Alex's salon terkait tugas masing-masing kelompok memerlukan adanya program pelatihan. Sebagai contoh, ada 5 kelompok di Alex's salon dan setiap kelompok memiliki tugas yang berbeda, serta keahlian yang berbeda, maka dari itu diperlukan pelatihan dalam setiap kelompok yang berbeda. Pelatihan yang dilakukan dapat memberikan keahlian, keterampilan dan pengetahuan baru yang diperlukan karyawan dalam melakukan pekerjaan mereka. Penambahan keahlian, keterampilan dan pengetahuan ini didasarkan dengan tugas dan pekerjaan dalam Alex's salon, yang sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan Alex's salon. Pelatihan yang diberikan Alex's salon lebih fokus pada tugas dan pekerjaan dari masing-masing kelompok, agar setiap kelompok dapat memahami dan melakukan setiap tugas dengan hasil maksimal, serta memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan.

Proses ketiga adalah analisa karyawan. Dalam analisa karyawan, perusahaan menentukan karyawan mana yang memerlukan program pelatihan. Tujuan dari proses ini adalah untuk menghindari kesalahan dalam penempatan karyawan yang membutuhkan program pelatihan, terutama karyawan yang kurang memiliki pengetahuan dan keterampilan wajib mengikuti pelatihan. Beberapa informasi yang didapat dari hasil wawancara, karyawan harus memiliki kriteria yang ditetapkan Alex's salon yaitu memahami kesehatan dan tipe rambut. Jika beberapa kriteria tersebut terpenuhi maka karyawan tersebut akan diikutsertakan dalam program pelatihan untuk dapat menyesuaikan keahlian, pengetahuan dan keterampilan yang mereka miliki agar sesuai dengan standar Alex's salon yang sudah ada. Setelah mengikuti program pelatihan, karyawan akan dinilai berdasarkan progress selama dia mengikuti pelatihan, serta bagaimana

merespon secara cepat dalam situasi apapun dan jika lulus pelatihan maka karyawan tersebut dapat bekerja tetap di Alex's salon sekaligus akan diberi pembelajaran lebih dalam dari Alex's salon.

### Desain Program Pelatihan

Dalam tahap desain pelatihan, diperlukan identifikasi secara mendalam mengenai kebutuhan program pelatihan yang akan diselenggarakan. Terdapat beberapa hal yang perlu difokuskan dalam tahap desain penelitian ini, antara lain tujuan pelatihan, kesiapan dan motivasi peserta pelatihan, serta karakteristik pelatih yang dipilih untuk menyampaikan materi pelatihan kepada peserta.

Tujuan pelatihan merupakan suatu cara untuk mengetahui keahlian, keterampilan dan pengetahuan apa yang ingin dikuasai, serta perubahan perilaku peserta pelatihan yang perlu dibenahi atau dirubah setelah mengikuti program pelatihan. Mengenai tujuan dari pelatihan wajib bagi karyawan baru yang ingin bekerja di Alex's salon adalah agar semua karyawan baru dapat memiliki kesamaan standar dalam semua pekerjaan yang ditugaskan, yang bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik, serta sesuai dengan standar yang telah ditetapkan Alex's salon. Untuk jenis pelatihan tentang *skill* individu, yang dapat menambah keterampilan dan pengetahuan peserta pelatihan, Alex's salon mempunyai tujuan agar materi yang telah disampaikan dalam pelatihan dapat memberikan pengetahuan dan keterampilan baru yang sebelumnya belum diketahui oleh karyawan. Contoh Alex's salon ingin memberikan informasi tentang tipe rambut, dengan tujuan agar karyawan dalam pekerjaannya dapat memberikan pelayanan terbaik, bagaimana melayani pelanggan dengan tipe rambut yang berbeda-beda dan cara memperlakukan rambut dengan baik dan benar. Dengan adanya tambahan tersebut, diharapkan dapat diterapkan dalam pekerjaan operasional karyawan sehari-hari, untuk menunjang pemberian pelayanan yang lebih baik bagi pelanggan salon dan memperbaiki kualitas pelayanan yang sebelumnya kurang baik. Tujuan lain yang hendak dicapai adalah dapat menjelaskan dan memberikan arahan mengenai tata cara dan prosedur yang benar ketika melakukan suatu pekerjaan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Tujuan tersebut adalah untuk kemajuan karyawan, dan tujuan pelatihan secara luas dari Alex's salon sendiri adalah diharapkan dengan adanya pelatihan ini pelayanan yang diberikan akan semakin baik, sehingga dapat menjadikan Alex's salon semakin unggul dari para pesaing dalam dunia bisnis salon di Surabaya.

Dalam membuat desain program pelatihan ini, terdapat hal yang harus diperhatikan diantaranya yaitu kesiapan dan motivasi dari peserta pelatihan. Karyawan diharuskan siap ketika akan mengikuti program pelatihan, memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk menerima dan memahami materi pelatihan yang diberikan. Kesiapan yang dimiliki setiap individu berbeda-beda, dengan mengetahui kesiapan dari setiap karyawan, sangat penting untuk disesuaikan dengan situasi pelatihan. Hal kedua yang harus diperhatikan adalah motivasi karyawan dalam mengikuti program pelatihan, informan menyatakan bahwa karyawan terlihat menunjukkan antusiasme tinggi dan karyawan dengan

antusiasme tinggi tersebut beranggapan dengan mengikuti program pelatihan ini maka dapat membawa manfaat pada diri mereka sendiri. Manfaat tersebut berupa keahlian, keterampilan dan pengetahuan baru yang sebelumnya belum mereka ketahui dan kuasai.

Hal ketiga yang harus diperhatikan dalam mendesain program pelatihan adalah prinsip-prinsip pembelajaran, terdapat tiga prinsip pembelajaran dalam pelatihan yaitu tujuan, presentasi materi, perbedaan individu. Dengan adanya penjelasan tujuan Alex's salon pada karyawan, maka mereka akan lebih mengerti apa yang harus mereka capai dalam pekerjaan dan lebih termotivasi dalam bekerja. Presentasi materi yang disampaikan Alex's salon menggunakan perlengkapan dan peralatan yang telah disediakan, dengan cara tersebut para karyawan dapat mudah mengerti dibandingkan hanya penjelasan teori saja. Dalam perbedaan individu Alex's salon akan menempatkan para karyawan sesuai dengan kemampuan yang mereka miliki agar mereka dapat beradaptasi dengan baik. Juga terdapat karakteristik instruktur atau pelatih dalam memberikan materi selama program pelatihan. Kesuksesan pelatihan bergantung pada keahlian dari pelatih yang memiliki keahlian mengajar, penguasaan materi dan karakteristik yang dimiliki. Pelatih bertanggung jawab terhadap penyampaian materi pelatihan kepada peserta hingga peserta tersebut memahami materi dan mendapat tambahan keahlian, keterampilan dan pengetahuan baru. Berdasarkan informasi yang didapatkan dari hasil wawancara, pelatih yang dipilih untuk memberikan materi adalah pelatih yang berpengalaman, mempunyai jam terbang tinggi, dan penghargaan apa saja yang diraih, hal tersebut menunjukkan bahwa dia layak menjadi pelatih. Dengan adanya pelatih yang memiliki kemampuan, keahlian, serta penguasaan materi yang tinggi maka proses penyampaian materi pelatihan dapat berjalan dengan lancar. Dan faktor pemilihan pelatih dalam Alex's salon disesuaikan dengan materi yang akan disampaikan dalam program pelatihan, sehingga pelatih dapat menguasai materi yang akan disampaikan dengan sangat baik dan karyawan dapat memperoleh manfaat keterampilan dan pengetahuan baru yang berguna untuk menunjang pekerjaan mereka. Dengan pealtih yang tepat, maka diharapkan tujuan dari diselenggarakannya pelatihan ini dapat tercapai dan membawa manfaat bagi karyawan dan Alex's salon.

### **Implementasi program pelatihan**

Tahap ketiga adalah implementasi program pelatihan. Informasi yang didapatkan dari hasil wawancara, metode pelatihan akan digunakan sesuai dengan materi dan isi dari pelatihan yang akan diberikan. Tempat pelaksanaan program pelatihan bertempat di Alex's salo sendiri, sampai saat ini belum ada karyawan yang dikirim ke luar Alex's salon untuk mengikuti program pelatihan. Metode yang pertama dan mayoritas digunakan adalah metode *On the job training*. Contohnya pada kelompok bagian potong rambut/*hair cut* perihal prosedur bagaimana cara memotong dengan rapi. Metode yang digunakan dalam pelatihan ini awalnya, pelatih memberikan teori terlebih dahulu, lalu pelatih mulai melakukan praktek agar para peserta dapat melihat dan memahami secara langsung bagaimana proses pemotongan

tersebut, barulah para peserta diperbolehkan untuk memulai latihan mereka dengan peralatan dan perlengkapan yang sudah di sediakan Alex's salon. Metode *On the job training* sangat diperlukan, karena sulit untuk menjelaskan secara teori bagaimana cara memotong rambut dengan benar tata cara yang benar, tanpa praktek secara langsung. Contoh kedua yaitu metode pelatihan tentang tata cara pemberian pelayanan, misalnya menawarkan dan memberikan minuman pada pelanggan dan lain-lain yang telah disediakan oleh Alex's salon sesuai dengan standar yang ditetapkan. Penggunaan metode *On the job training* dalam Alex's salon adalah sebagai strategi untuk mengurangi rasa bosan peserta, karena dengan praktek secara langsung peserta dapat lebih beraktivitas dan mempelajari secara langsung materi atau teori yang telah diberikan oleh pelatih. Implementasi program pelatihan juga tidak lepas dari kendala yang dihadapi. Kendala yang dihadapi adalah *human error*, yang terjadi pada peserta karyawan yang terkadang mereka sulit mengerti apa yang disampaikan, menimbulkan miskomunikasi dan melakukan kesalahan pada saat praktek. Tentunya dalam hal ini pelatih akan bertindak untuk lebih menjelaskan secara detail dan mudah agar dapat diterima secara baik oleh peserta tersebut. Metode *On the job training* untuk memfasilitasi peserta pelatihan sehingga peserta dapat mengalami kondisi kerja secara langsung dan mempraktekkan materi yang disampaikan dengan baik dan benar. Metode kedua implementasi proram pelatihan adalah *off the job training*. Metode ini tidak pernah digunakan oleh Alex's salon, dikarenakan terdapat biaya yang dikeluarkan untuk mengirim karyawan berlatih di luar Alex's salon, dan Alex's salon juga memiliki pelatih sendiri, jadi tidak perlu mengirim karyawan berlatih di luar Alex's salon. Dan untuk metode terakhir dari implementasi program pelatihan adalah pengembangan manajemen. Metode ini juga tidak digunakan, karena sistem manajemen Alex's salon ditangani sendiri secara langsung oleh manajer Alex's salon. Untuk implementasi program pelatihan dalam Alex's salon telah menerapkan metode yang tepat, disesuaikan dengan materi dan kebutuhan dari pelatihan tersebut, sehingga seluruh kegiatan pelatihan dapat berjalan dengan baik dan lancar yang mendatangkan manfaat pada karyawan maupun Alex's salon.

### **Pembahasan**

Berdasarkan dari hasil analisis yang didapat, penelitian mengenai program pelatihan pada Alex's salon Surabaya telah melakukan analisa kebutuhan yang mendasari diadakan program pelatihan. Analisa kebutuhan ini dilakukan agar Alex's salon dapat mengetahui suatu keadaan dimana karyawan membutuhkan suatu program pelatihan untuk dapat meningkatkan kinerja. Contohnya ketika terdapat karyawan baru dan membutuhkan pelatihan, maka Alex's salon akan memberikan pelatihan kepada karyawan tersebut untuk menambah keterampilan dan pengetahuan baru yang sesuai dengan standar Alex's salon tetapkan dan agar dapat lebih meningkatkan pelayanan yang berkualitas.

Tahap kedua yaitu desain pelatihan. Alex's salon telah memiliki tujuan yang jelas tentang apa yang ingin dicapai setelah program pelatihan dilaksanakan. Tujuan ini mencakup tentang tujuan bagi karyawan hingga manfaat yang diperoleh

karyawan maupun Alex's salon. Dalam proses pemilihan pelatih, karakteristik pelatih disesuaikan dengan materi yang akan diberikan kepada peserta pelatihan. Namun terdapat beberapa ketentuan yang harus dimiliki oleh seorang pelatih, seperti pengetahuan yang dimiliki, komunikatif, pengalaman/jam terbang yang tinggi. Pelatih adalah orang yang bertanggung jawab atas penyampaian materi kepada peserta, dengan segala keahlian yang dimiliki pelatih, maka peserta dapat menerima materi yang disampaikan dengan maksimal. Dalam hal kesiapan dan motivasi, karyawan cukup antusias dalam mengikuti program pelatihan sehingga membawa dampak positif pada karyawan dengan mendapatkan pengetahuan dan keterampilan yang lebih baik.

Dalam bagian implementasi program pelatihan, Alex's salon telah memilih metode program pelatihan yang tepat yang akan digunakan. Metode pelatihan yang diberikan tidak hanya terbatas pada teori tetapi juga melakukan praktek secara langsung. Dengan pemilihan metode yang tepat, diharapkan karyawan mendapatkan manfaat berupa tambahan keahlian, keterampilan dan pengetahuan yang baru dan berguna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Alex's salon memiliki standar yang digunakan sebagai pedoman dalam menjalankan aktivitas operasional salon sehari-hari, sehingga setiap tindakan dan pekerjaan yang dilakukan karyawan dapat terarah dan sesuai dengan prosedur dan standar yang telah ditetapkan. Dalam bisnis salon kecantikan, semua pelayanan yang diberikan tergantung pada kemampuan, keahlian dan pengetahuan karyawan, semakin baik kemampuan mereka maka semakin baik pula pelayanan yang diberikan. Dengan adanya program pelatihan ini, diharapkan karyawan dapat mendapatkan keahlian, keterampilan dan pengetahuan baru dan bermanfaat untuk memberikan pelayanan yang terbaik, sesuai dengan standar Alex's salon ditetapkan.

#### IV. KESIMPULAN DAN SARAN

##### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, dapat diambil kesimpulan yaitu pelatihan yang dilakukan dalam Alex's salon ini bersifat wajib bagi karyawan baru. Sebelum melakukan program pelatihan, Alex's salon telah menerapkan langkah-langkah analisa kebutuhan, desain program pelatihan dan implementasi pelatihan. Pada analisa kebutuhan, terdapat tiga tahap yaitu analisa organisasi, analisa tugas dan analisa karyawan. Dalam analisa kebutuhan, untuk mengetahui kebutuhan pelatihan adalah dari penerimaan karyawan baru atau magang. Dalam penerimaan karyawan baru, Alex's salon mewajibkan untuk mengikuti pelatihan terlebih dahulu, yang bertujuan agar para karyawan baru tersebut dapat lebih meningkatkan keterampilan yang mereka miliki dan mendapatkan pengetahuan baru yang belum mereka ketahui serta dapat sesuai dengan standar yang telah Alex's salon

tetapkan.

Dalam tahapan mendesain program pelatihan Alex's salon telah menetapkan tujuan yang ingin dicapai dan pelatih yang dipilih untuk sesuai dengan materi pelatihan. Alex's salon telah melakukan proses tersebut, dengan melihat dari peserta pelatihan sebelum melakukan proses pelatihan. Pada tahap implementasi program pelatihan, metode pelatihan yang digunakan disesuaikan dengan materi pelatihan, metode pelatihan yang digunakan adalah metode praktek secara langsung. Dengan cara ini penyampaian materi pelatihan dapat lebih efektif bagi karyawan.

##### 2. Saran

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, telah dikemukakan beberapa saran dari peneliti sebagai berikut :

- a. Dalam melakukan proses pelatihan, sebaiknya dilakukan arahan atau penjelasan kepada pelatih apa saja yang ingin diajarkan pada peserta nantinya. Hal ini bertujuan agar peserta lebih mengerti dan memahami apa yang disampaikan dan diajarkan, serta menghindari adanya miskomunikasi antara pelatih dan peserta sekaligus juga pelatih maupun peserta dapat melakukan pelatihan secara efektif, pengetahuan dan keterampilan yang didapat dapat maksimal.

Dalam kebutuhan pelatihan, tidak hanya sebatas karyawan baru saja yang diberikan pelatihan tetapi juga karyawan lama butuh pelatihan. Dengan tujuan agar kemampuan dan pengetahuan yang mereka miliki dapat ditingkatkan dan mendapatkan hal yang baru, karena *style* rambut yang sering berubah-ubah dan permintaan konsumen yang berbeda-beda menyesuaikan model rambut zaman sekarang.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bateman, Thomas. S. Snell, Scott. (2007). *Management Leading and Collaborating in a competitive world*, ed 7 : McGraw-Hill Irwin
- Creswell, John.W. (2003). *Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* : SAGE publications
- Dessler, Gary (2009) *Manajemen Sumber Daya Manusia* : Rajawali Pers
- Moleong, Lexy J. (2004). *Metode penelitian kualitatif* : Remaja Rosdakarya
- Stewart, C.J & Cash, W.B (2012) *Interviewing : principles & practices* : McGraw-Hill
- Snell, Scott, & Bohlander, George. (2010). *Principles of Human Resource Management* (15<sup>th</sup> ed.). South-Western: Cengage Learning.
- Sugiyono. (2005). *Memahami penelitian kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung : Penerbit Alfabeta.