

**EVALUASI PELATIHAN *HANDLING COMPLAINT* PADA *SALES AND MARKETING* DEPARTEMEN GUMAYA TOWER HOTEL SEMARANG  
TAHUN 2013**

**1. PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Kondisi perusahaan atau organisasi sekarang berkembang begitu pesatnya dan menjadi semakin kompleks dan semakin kompetitif, persaingan yang semakin ketat menuntut adanya keterlibatan orang-orang di dalamnya. Pihak manajemen menyadari bahwa karyawan harus mengikuti perkembangan dan tuntutan teknologi yang sesuai kebutuhan organisasi. Agar organisasi dapat bersaing dan sukses, organisasi perlu memadukan bisnis dan sumber daya yang dimiliki agar dapat secara fleksibel mengakomodasi adanya perubahan untuk kemudian adaptasi terhadap perubahan tersebut secara cepat dan tepat (Saltanera, 2005).

Tekanan kompetitif yang ada saat ini menuntut organisasi untuk merekrut karyawan yang memiliki pengetahuan, ide cemerlang, keterampilan, dan kemampuan yang dapat memberikan hasil maksimal. Seiring persaingan dan perubahan yang terjadi dalam organisasi, pelatihan menjadi lebih penting daripada sebelumnya. Karyawan harus beradaptasi terhadap perubahan yang dihadapi organisasi, mereka harus dilatih terus menerus dengan tujuan untuk memelihara dan memperbarui kapabilitas mereka. (Mathis and Jackson, 2009).

Pelatihan adalah sebuah proses dimana orang mendapatkan kapabilitas untuk membantu pencapaian tujuan-tujuan organisasional. Pelatihan

memberikan karyawan pengetahuan dan keterampilan yang spesifik dan dapat diidentifikasi untuk digunakan dalam pekerjaan mereka saat ini (Mathis and Jackson, 2009).

*Complaint*/keluhan adalah umpan balik dari pelanggan yang ditujukan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif (Bell and Luddington, 2006). Maka dari itu, perusahaan perlu mengadakan pelatihan tentang *Handling Complaint*. *Handling Complaint* adalah bagaimana cara perusahaan menangani keluhan yang ada. Penanganan keluhan pelanggan menurut Chatab (2007) ada berbagai macam cara yaitu :

1. Kelola dan organisasikan proses penanganan keluhan pelanggan serta pastikan tindak lanjutnya efektif dan cepat.
2. Kumpulkan dan analisis keluhan pelanggan untuk digunakan dalam perbaikan di seluruh organisasi dan mitra anda.
3. Terjemahkan keluhan pelanggan ke dalam spesifikasi barang atau jasa untuk ditindaklanjuti melalui pendekatan proses di seluruh organisasi ataupun mitra kerjasama.

Program pelatihan *Handling Complaint* merupakan bagian integral dari proses pengembangan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang profesional sehingga mendukung tujuan Gumaya Tower Hotel untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan komitmen kuat Gumaya Tower Hotel untuk meningkatkan *skills, knowledge* dan *ability* karyawan guna kepentingan organisasi. Bidang pekerjaan karyawan yang menjadi peserta *training* adalah karyawan yang bekerja sebagai *sales* dan

*marketing. Job descriptions* seorang *sales* dan *marketing* adalah memelihara dan menjaga hubungan dengan semua pelanggan, membuat analisis strategi, mengurus semua point penjualan perusahaan, mencari pasar yang potensial, dan membuat laporan harian, bulanan, dan tahunan,

Menurut Widoyoko (2010), program pelatihan sebagai salah satu strategi pengembangan SDM memerlukan fungsi evaluasi untuk mengetahui efektivitas program yang bersangkutan.

*Training* ini bertujuan agar karyawan dapat melakukan pekerjaan sesuai dengan *job descriptions*, lebih bertanggung jawab atas pekerjaan, serta adanya perubahan sikap dan perilaku menjadi lebih baik sehingga dapat menurunkan jumlah keluhan yang ada. Berdasarkan pada latar belakang diatas yang bersumber dari hasil-hasil penelitian sebelumnya, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang sejauh mana pelatihan ini berhasil dilakukan dengan judul : **“Evaluasi Pelatihan *Handling Complaint* Pada *Sales And Marketing* Departemen Gumaya Tower Hotel Semarang Tahun 2013”**

### **1.2 Perumusan Masalah**

- Bagaimana gambaran evaluasi pelatihan *Handling Complaint* pada tingkat reaksi, tingkat pembelajaran, dan tingkat perilaku bagi karyawan bagian *sales* dan *marketing* Gumaya Tower Hotel tahun 2013?

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Evaluasi pelatihan ini seharusnya menggunakan pendekatan Kirkpatrick dalam Mathis and Jackson (2009) dengan evaluasi pelatihan empat tahap yaitu dengan evaluasi reaksi, pembelajaran, perilaku, dan hasil. Penelitian ini