

## **Implementation Of Training And Development Programs In Improving Trainee Soft Skills At Hotel Novotel Bandung**

### **Implementasi Program Pelatihan Dan Pengembangan Dalam Meningkatkan Soft Skills Trainee Di Hotel Novotel Bandung**

Lova Nadia Putri Hamidah<sup>1\*</sup>, Tengku Sitti Rochmah<sup>2</sup>, Agus Garnida.

<sup>123</sup> Akademi Sekretari Manajemen Taruna Bakti, Indonesia, Bandung

E-mail : [lova.hamidah@asmtb.ac.id](mailto:lova.hamidah@asmtb.ac.id)<sup>1</sup>, [t.sitti.r@asmtb.ac.id](mailto:t.sitti.r@asmtb.ac.id)<sup>2</sup>, [agusgarnida@asmtb.ac.id](mailto:agusgarnida@asmtb.ac.id)<sup>3</sup>

#### **Article info**

##### *Article history:*

Received 28<sup>th</sup> August 2022

Received in revised form 24<sup>th</sup> January 2023

Accepted 10<sup>th</sup> Feb 2023

##### *Keywords:*

Training and Development,  
Soft skills.

#### **Abstract**

*Novotel Hotel Bandung is a 4-star hotel engaged in accommodation services. For the continuity of the company's operations to be more productive, every year it is helped by the existence of training participants who are carrying out On the Job Training (OJT). To improve the skills and abilities of the trainees, the company conducts a training and development process on a regular basis. This study aims to determine the implementation of training and development programs in improving the soft skills of trainees at the Novotel Hotel Bandung. The data analysis technique in this study used qualitative techniques with literature studies, interviews, observations, and comprehensive documentation with a descriptive approach. The method used at Novotel Bandung is On the job training while the development method is the method of training, understudies, coaching, and counseling. The results of the study indicate that by providing training and development by the company, the trainees have the knowledge, abilities, and skills in accordance with the work they are doing. However, the authors suggest that the company provides the means and facilities for the implementation of training and development for trainees as well as working hours, and job responsibilities accordingly.*

##### *Kata Kunci:*

*theory of planned behavior,  
Pelatihan dan Pengembangan,  
Soft skills.*

Hotel Novotel Bandung merupakan hotel bintang 4 yang bergerak di bidang jasa akomodasi. Untuk keberlangsungan operasional perusahaan agar lebih produktif, pada setiap tahunnya terbantu oleh adanya *trainee* yang sedang melaksanakan *On the Job Training* (OJT). Untuk meningkatkan keahlian dan kemampuan *trainee* maka perusahaan melakukan proses pelatihan dan pengembangan secara berkala. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Program pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan *soft skills trainee* di Hotel Novotel Bandung. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik kualitatif dengan studi literatur, wawancara, observasi, dokumentasi yang komprehensif dengan pendekatan

---

deskriptif. Metode pelatihan yang digunakan di Novotel Bandung yaitu *On the job training* sedangkan untuk metode pengembangan yaitu metode pelatihan, *understudies*, *coaching*, dan *counseling*. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa dengan diberikannya pelatihan dan pengembangan oleh perusahaan, *trainee* memiliki pengetahuan, kemampuan dan keterampilan sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan. Namun demikian penulis menyarankan agar perusahaan memberikan sarana dan fasilitas untuk pelaksanaan pelatihan dan pengembangan bagi *trainee* serta jam kerja, tanggung jawab pekerjaan yang sesuai.

@ 2023 ASMTB PRESS

---

## PENDAHULUAN

Keberadaan suatu organisasi yang baik, diperlukan adanya kegiatan manajerial yang mempunyai fungsi perencanaan organisasi penggerakan dan pengawasan pegawai agar memiliki rasa tanggung jawab kepada perusahaan. Dalam menjalankan berbagai kegiatan organisasi dibutuhkan adanya tenaga manusia, seperti yang dikemukakan oleh Marihot dalam (Kusumawati et al., 2019) Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan elemen utama organisasi dibandingkan dengan elemen lain seperti modal, teknologi, dan uang. Sebab manusia itu sendiri yang mengendalikan yang lain. Manusia memilih teknologi, mencari modal, menggunakan dan memeliharanya. Menurut Susanto dalam (Setiawan, 2016) *asset* organisasi terpenting dan harus diperhatikan oleh manajemen adalah manusia, karena manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang dapat membuat sumber daya organisasi lainnya bekerja dan berdampak langsung terhadap kesejahteraan perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan *asset* bagi perusahaan yang dapat mendorong membantu percepatan pencapaian visi dan misi organisasi. SDM memiliki peranan vital, menurut Setiawan (2016) Sumber daya manusia menempati posisi strategis dalam organisasi, maka dari itu sumber daya manusia harus digerakkan secara efektif dan efisien sehingga mempunyai tingkat hasil daya guna yang tinggi. Menurut Susan (2008:1, 2019) SDM merupakan faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir, dan perencana untuk organisasi. Pengelolaan SDM yang baik akan menghasilkan budaya organisasi yang nyaman dan menyenangkan.

Potensi-potensi yang dimiliki oleh SDM merupakan modal utama dalam perbaikan internal agar menjadi seimbang pada suatu organisasi atau perusahaan. Jika keseimbangan internal telah dimiliki oleh perusahaan maka efisiensi serta produktivitas kerja pada perusahaan akan menjadi lebih baik. SDM merupakan *asset* yang memiliki peran penting dalam pelayanan terhadap pelanggan yang turut menentukan keberlangsungan perusahaan. Merujuk pada Undang-undang Nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisata, “berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah.” Contohnya seperti hotel yang harus dapat mengoptimalkan setiap sumber daya yang dimiliki mulai dari lini depan sampai lini belakang.

Novotel sebagai salah satu hotel bintang 4 yang bergerak di bidang jasa akomodasi menyediakan layanan seperti layanan kamar 24 jam, restoran, *ballroom* dan *meeting room*, area kebugaran, *wifi* serta berbagai layanan lainnya. Novotel merupakan bagian dari Accor Group merupakan perusahaan Multinasional Perancis yang beroperasi di 105 negara dan berskala menengah yang memiliki sekitar 400 hotel dan *resort* di 60 negara di sejumlah kota-kota ternama di dunia. Novotel sangat memperhatikan potensi setiap sumber daya manusia yang dimiliki mulai dari *trainee*, *outsourcing*, *daily worker*, *apprentice*, hingga *staff* yang berjumlah 135 orang.

*On the job training* (OJT) di hotel Novotel Bandung dilakukan oleh *trainee* (mahasiswa) merupakan kegiatan yang sangat membantu operasional perusahaan. Tugas yang dikerjakan oleh *trainee* perlu adanya bimbingan untuk meningkatkan pengetahuan, keahlian, serta kemampuan *soft skills* agar dapat terlatih dalam mengerjakan tugas-tugas yang diminta oleh atasan. Untuk meningkatkan keahlian dan kemampuan sumber daya yang telah dimiliki maka perusahaan melakukan proses pelatihan dan pengembangan secara berkala baik untuk *trainee* maupun karyawan tetap. Menurut Simamora (2021) pelatihan dan pengembangan adalah dua istilah yang kadang-kadang digunakan secara bersama-sama maupun secara bergantian. Pelatihan mengandung maksud untuk menambah dan meningkatkan pengetahuan/keterampilan serta merubah sikap/perilaku karyawan ke arah

yang produktif. Sedangkan pengembangan, dapat diasosiasikan dengan kebutuhan masa depan karyawan dan organisasi perusahaan. Pelatihan dan pengembangan mempunyai manfaat pada karier jangka panjang karyawan, untuk menghadapi tanggung jawab yang lebih besar di masa yang akan datang.

Program pelatihan dan pengembangan membentuk *trainee* dan karyawan memiliki kinerja, kemampuan, keterampilan serta mental yang berkualitas guna bekerja secara optimal membawa perusahaan menjadi lebih baik dan berkembang. Orang yang memiliki motivasi kerja yang tinggi dan terampil akan berpengaruh terhadap produktivitas kerjanya (Bariqi, 2020). Seperti yang disebutkan oleh M.M Papayungan dalam (Bariqi, 2020) sumber daya manusia dalam perusahaan harus dapat meningkatkan kemampuan dan profesionalisme bagi kepentingan perusahaan. Dua aspek potensi manusia yaitu, kuantitas dan kualitas. Kualitas hanya dapat dicapai dengan adanya pengembangan sumber daya manusia. Hal tersebut diperlukan karena sumber daya manusia merupakan faktor yang paling mempengaruhi kehidupan.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Hotel Novotel Bandung dalam memberikan pelatihan dan pengembangan adalah dengan metode *Coaching-Counseling* yang merupakan suatu prosedur pengajaran pengetahuan dan keterampilan-keterampilan pada pegawai. *Job coaching* adalah memberikan bimbingan kepada pegawai dalam menerima suatu pekerjaan atau tugas dari atasannya, *counseling* (penyuluhan) merupakan pemberian bantuan kepada pegawai agar dapat menerima, memahami dan merealisasikan diri, sehingga potensinya dapat berkembang secara optimal dan tujuan perusahaan dapat tercapai sedangkan metode *understudies* mempersiapkan peserta untuk melaksanakan atau mengisi pekerjaan tertentu. Perusahaan menunjuk *trainer* atau *training & development coordinator* melakukan *evaluation performance/ monitoring* kepada *trainee* mengenai tugas-tugas pekerjaannya selama melaksanakan OJT.

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui adanya program *training* dan *development* di Hotel Novotel Bandung maka Penulis tertarik untuk mengambil tema “Implementasi Program Pelatihan Dan Pengembangan dalam Meningkatkan *Soft skills Trainee* di Hotel Novotel Bandung”.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1. *Pelatihan*

Agar keberadaan *trainee* memiliki kontribusi yang maksimal dalam pencapaian misi dan tujuan organisasi maka diperlukannya pelatihan seperti yang dikemukakan oleh Mathis dan Jackson dalam (Khurotin, 2018), Pelatihan merupakan proses seorang karyawan agar memperoleh dan meningkatkan kemampuan baru untuk melakukan suatu pekerjaan. Pelatihan memberikan pengetahuan dan keterampilan yang spesifik pada karyawan dapat digunakan dalam pekerjaan mereka saat itu juga. Sedangkan Widodo dalam (Syifa Umra Syitah & Nasir, 2019) berpendapat pelatihan adalah suatu yang mengacu pada hal-hal yang berhubungan dengan usaha-usaha berencana yang dilaksanakan untuk mencapai penguasaan keterampilan, pengetahuan, dan sikap karyawan atau anggota organisasi.

Pelatihan dijelaskan kembali oleh Mangkunegara dalam (Humaira et al., 2020) adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir dimana pegawai non-manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan terbatas.

Terdapat dua metode dalam program pelatihan seperti yang dikemukakan oleh Kasmir dalam (Sinaga et al., 2020) yaitu metode *on the job training* dan *off the job training*. *On the job training* merupakan pelatihan yang diberikan kepada calon karyawan artinya calon karyawan tersebut yang sedang melaksanakan tugasnya dengan bimbingan karyawan yang sudah berpengalaman. Sedangkan *off the job training* merupakan metode presentasi dan simulasi untuk mengajarkan berbagai sikap konsep atau keterampilan kepada *trainee* dan menerima representasi tiruan suatu aspek organisasi dan diminta untuk menanggapinya seperti dalam keadaan sebenarnya.

### 2. *Pengembangan*

Dalam membantu karyawan merencanakan karir masa depan mereka di perusahaan serta membantu mengembangkan diri secara maksimum maka perusahaan memberikan pengembangan seperti yang dikemukakan oleh Rachmawati dalam (Jundulloh, 2021) pengembangan merupakan proses yang dilakukan untuk mengembangkan pengetahuan dan keahlian yang dimiliki oleh karyawan saat ini dan dimasa yang akan datang. Sedangkan menurut Sunyoto dalam (Khurotin, 2018) pengembangan mempunyai ruang lingkup lebih luas dalam upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan pengetahuan, kemampuan, sikap dan sifat-sifat kepribadian. Pengembangan lebih berfokus pada kebutuhan umum jangka panjang dalam organisasi. Kasmir dalam

(Humaira et al., 2020) menyatakan bahwa pengembangan merupakan proses untuk menyegarkan, mengembangkan dan meningkatkan kemampuan, keterampilan, bakat, minat dan perilaku karyawan.

### 3. *Soft skills*

Kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa *soft skills* memiliki peranan yang menentukan keberhasilan karyawan dalam pengembangan dirinya untuk mencapai kesuksesan. *Soft skills* perlu dimiliki oleh setiap orang karena menyangkut *basic skill* seseorang dalam menyelesaikan suatu pekerjaan seperti yang disampaikan oleh Widhiarso dalam (Hulu, 2020) bahwa *soft skills* merupakan seperangkat kemampuan yang mempengaruhi bagaimana kita berinteraksi dengan orang lain. *Soft skills* memuat komunikasi efektif, berpikir kreatif dan kritis, membangun tim, serta kemampuan lainnya yang terkait kapasitas kepribadian individu. Sedangkan menurut Rilman dkk. dalam (Umar et al., 2018) menyebutkan bahwa *soft skills* yang seharusnya dimiliki karyawan adalah kemampuan komunikasi, kemampuan menyelesaikan masalah, kemampuan dalam tim, kemampuan belajar sepanjang hayat, kemampuan mengelola informasi, kemampuan wirausaha, kemampuan beretika moral dan profesional, dan kemampuan kepemimpinan. Menurut Klaus dalam (Ratuela et al., 2022) *Soft skills* merupakan suatu hal kepribadian, sosial, komunikasi dalam manajemen perilaku diri seseorang. *Soft skills* juga mempunyai beberapa cakupan dari kesadaran diri dalam berfikir kritis, pemecahan masalah, mengambil resiko serta manajemen waktu dalam pengendalian diri integritas, rasa percaya diri, empati, berinisiatif, dan bersikap, layak dipercaya, sifat berhati-hati, serta kemampuan dalam menyesuaikan diri dalam kondisi apapun.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa *soft skills* merupakan kemampuan berkomunikasi, cara berpikir, kepemimpinan dan membangun sebuah tim yang harus dimiliki oleh karyawan.

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan oleh Penulis adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2016:9) metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrument penelitian dan hasil penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis adalah melalui observasi dan wawancara. Penulis melakukan wawancara langsung kepada *trainee* di setiap Departemen *Front Office, Finance, Sales & Marketing, Admin & General, Talent & Culture, Engineering, dan Food & Beverage (Service & Product)* di Hotel Novotel Bandung.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

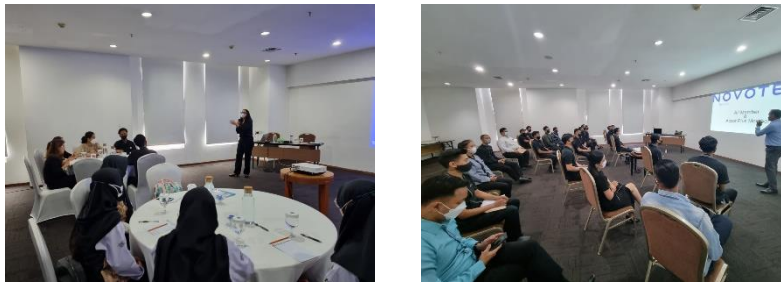
### 1. Pelatihan

Perusahaan memberikan program pelatihan dengan menggunakan metode yang dikemukakan oleh Kasmir dalam (Sinaga et al., 2020) yaitu metode *on the job training* yang merupakan latihan yang diberikan kepada calon karyawan artinya calon karyawan tersebut yang sedang melaksanakan tugasnya dengan bimbingan karyawan yang sudah berpengalaman. *Trainee* yang sedang melaksanakan *on the job training* dipantau saat melaksanakan pekerjaan. Waktu yang diperlukan dalam pelaksanaan *on the job training* yaitu selama 3 bulan, 4 bulan hingga 6 bulan sesuai kesepakatan perusahaan dengan pihak sekolah atau perguruan tinggi.

### 2. Pengembangan

Program pengembangan diberikan perusahaan dengan menggunakan metode pengembangan yang dikemukakan oleh Anwar Prabu dalam (Jundulloh, 2021) diantaranya:

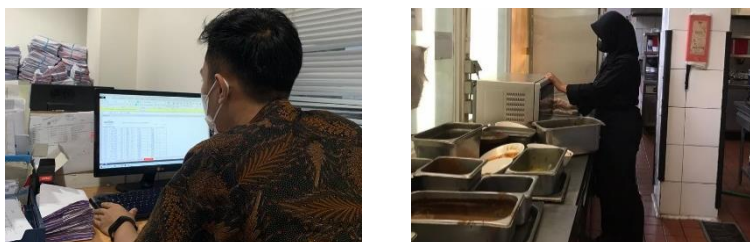
- a. Metode pelatihan dapat digunakan dalam metode pengembangan. Metode pelatihan yang sering digunakan dalam program pengembangan yaitu metode simulasi, konferensi, studi kasus, dan bermain peran. Pada saat *trainee* bergabung dengan perusahaan harus mengikuti *induction training* tujuannya untuk mengenalkan perusahaan kepada karyawan magang/*trainee* untuk membantu proses penyesuaian diri pada tugas-tugas kantor sesuai penempatannya, interaksi dengan lingkungan kerja dan budaya perusahaan. Dalam pelaksanaan pelatihan tersebut terdapat studi kasus hingga bermain peran agar *trainee* dapat menghadapi dan mengatasi masalah yang terjadi langsung saat berada di lapangan.



**Gambar 1. Pelatihan di Novotel Bandung**

Sumber: Hotel Novotel Bandung, 2022

- b. *Understudies*: *trainee* dalam melaksanakan tugas-tugasnya dibimbing oleh *trainer* dengan tujuan *trainee* dapat menerima tugas dan bertanggung jawab pada posisi jabatannya. *Understudies* merupakan metode yang paling sering dilakukan.



**Gambar 2. Penerapan Understudies di Novotel Bandung**

Sumber: Hotel Novotel Bandung (2022)

- c. *Job Rotation* dan kemajuan berencana, *Job Rotation* melibatkan perpindahan *trainee* dari satu departemen ke departemen lainnya. Kinerja mereka diawasi serta dievaluasi untuk *Evaluation Performance*.
- d. *Coaching-Counseling*, adalah suatu prosedur pengajaran pengetahuan dan keterampilan-keterampilan pada *trainee*. Tugas dari *Job Coaching* adalah memberikan bimbingan kepada *trainee* dalam menerima suatu pekerjaan atau tugas dari atasannya sedangkan *Counseling* (penyuluhan) merupakan pemberian



bantuan kepada pegawai agar dapat menerima, memahami dan merealisasikan diri, sehingga potensinya dapat berkembang secara optimal dan tujuan perusahaan dapat tercapai.

Metode *Understudies* dan *Coaching-Counseling* merupakan metode pengembangan yang sering digunakan perusahaan. Kedua metode tersebut dapat mempengaruhi *soft skills* dari *trainee* menjadi lebih baik lagi dalam menghadapi masalah-masalah yang terjadi langsung di lapangan.

### 3. *Soft skills*

Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Rilman dkk. dalam (Umar et al., 2018) yaitu *soft skills* yang seharusnya dimiliki karyawan adalah kemampuan komunikasi, kemampuan menyelesaikan masalah, kemampuan *teamwork*, kemampuan belajar sepanjang hayat, kemampuan mengelola informasi, kemampuan wirausaha, kemampuan beretika moral dan profesional, dan kemampuan kepemimpinan. Seperti contoh, dengan diberikannya pelatihan dan pengembangan kepada *trainee* di departemen *Food and Beverage Product*, *trainee* memiliki kemampuan dalam tim, menyelesaikan masalah, juga memiliki kemampuan dalam berwirausaha.

### SIMPULAN

Keberhasilan program pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia bagi *trainee* maupun karyawan, dirasa sangat membantu untuk membawa perusahaan menjadi lebih baik dan berkembang. Wujud nyata dari program pelatihan dan pengembangan, menghasilkan *trainee* yang memiliki pengetahuan, kemampuan dan keterampilan sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan. Pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan merupakan sebuah investasi yang sangat penting bagi keberlangsungan operasional perusahaan.

Namun demikian agar program pelatihan dan pengembangan dapat lebih optimal, maka perlu terus dikembangkan sesuai dengan kebutuhan perusahaan, selain itu pemberian materi disesuaikan dengan kebutuhan *trainee*.

### DAFTAR PUSTAKA

- 2008:1, L. G. (2019). MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA Eri Susan 1. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 9(2), 952–962.
- Bariqi, M. D. (2020). Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. *Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis*, 5(2), 64–69. <https://doi.org/10.21107/jsmb.v5i2.6654>
- Dan, A. P., Pt, D. I., & Intermedia, B. (2018). *PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA*.
- Di, M., & Pandemi, M. (2021). Rita Mustopa , Mar ' ah Khopipah Barjah , Niqa Afina Ahsaina , dan Yumna Rais Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung Abstrak Pelatihan dan pengembangan manajemen sumber daya manusia di masa pandemi Covid-19 *SOSTECH , 2021 Rita Mustopa , Mar ' . 1*, 166–174.
- Hulu, F. (2020). Pengaruh Kreativitas Belajar Dan Soft Skill Mahasiswa Terhadap Kesiapan Kerja Mahasiswa Pendidikan Bisnis 2016. *Niagawan*, 9(3), 263. <https://doi.org/10.24114/niaga.v9i3.20327>
- Humaira, F., Agung, S., & Kuraesin, E. (2020). Pengaruh Integritas Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan. *Manager : Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(3), 329. <https://doi.org/10.32832/manager.v2i3.3706>
- Jundulloh, A. A. A. A. (2021). Implementasi Strategi Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Studi Kasus Deradikalisasi terhadap Mantan Napi Terorisme Di Yayasan Lingkar Perdamaian Kabupaten Lamongan). *Journal of Islamic Management*, 1(1), 55–60. <http://jurnalfdk.uinsby.ac.id/index.php/JIM/article/view/389>
- Kusumawati, R., Maarif, M. S., & Nurdiati, S. (2019). Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Taman Buah Mekarsari. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 5(1), 59–70. <https://doi.org/10.17358/jabm.5.1.59>
- Pemerintah Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 5*.

- Ratuela, Y., Nelwan, O., & Lumintang, G. (2022). Pengaruh Hard Skill, Soft Skill dan Efikasi Diri Terhadap Kesiapan Kerja Pada Mahasiswa Akhir Jurusan Manajemen FBE UNSRAT Manado. *Jurnal EMBA*, 10(1), 172–183.
- Setiawan, I. R. (2016). Pengembangan Sumber Daya Manusia di Bidang Pariwisata: Perspektif Potensi Wisata Daerah Berkembang. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*, 1(1), 23–35. <https://journal.stieken.ac.id/index.php/penataran/article/view/301>
- Sinaga, A., Alam, A. P., Daud, A., Br. Barus, R. A., & Amri, S. (2020). Analisis Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Pelatihan dan Pengembangan pada Bank Muamalat Cabang Medan Balai Kota. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 3(2), 233–251. <https://doi.org/10.47467/elmal.v3i2.571>
- Syifa Umra Syitah, & Nasir. (2019). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pegadaian (Persero) TBK Cabang Syariah Keutapang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 4(3), 446–458.
- Umar, R., Fadlil, A., & Yuminah, Y. (2018). Sistem Pendukung Keputusan dengan Metode AHP untuk Penilaian Kompetensi Soft Skill Karyawan. *Khazanah Informatika: Jurnal Ilmu Komputer Dan Informatika*, 4(1), 27. <https://doi.org/10.23917/khif.v4i1.5978>