

PENGENALAN APLIKASI SWOT UNTUK MENINGKATKAN KOMPETENSI SDM HOTEL GRAND SAHID JAYA SAAT MENGAMBIL KEPUTUSAN

Nugroho B. Sukamdani¹, Yohanes Sulistyadi², Hariyadi B. Sukamdani³, Fauziah Eddyono⁴,
Tatan Sukwika^{5*}

Universitas Sahid Jakarta, Jakarta, Indonesia

* Penulis Korespondensi : tatan.swk@gmail.com

Abstrak

Permasalahan mitra adalah tidak semua SDM karyawan Hotel Grand Sahid Jaya menggunakan pendekatan tersistematik dalam pengambilan keputusan. Oleh karena itu, peningkatan pengetahuan teknis tentang pengambilan keputusan bagi sumber daya manusia (SDM) karyawan Hotel Grand Sahid Jaya sangat perlu pada pengabdian kepada masyarakat (PkM). Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman manfaat sistem pengambil keputusan melalui pengenalan aplikasi SWOT (strengths, weaknesses, opportunities, dan threats). Metode pelaksanaan PkM meliputi sosialisasi pentingnya berpikir kritis dalam mengambil keputusan oleh karyawan; Pendampingan pemahaman aplikasi pengambil keputusan disampaikan dengan contoh gambar sederhana dan peragaan; Proses pendekatan edukatif ini untuk menjaga kerjasama tim yang baik. Hasil pelaksanaan PkM menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat sebelum dan sesudah pendampingan diketahui terjadi perubahan wawasan yaitu sebesar 83.27 atau meningkat sebesar 47.37 dari pengetahuan awal sebelumnya. Kesimpulan dari pelaksanaan PkM ini adalah transfer knowledge pengenalan aplikasi SWOT untuk meningkatkan kompetensi sdm Hotel Grand Sahid Jaya saat mengambil keputusan menunjukkan hasil yang baik.

Kata kunci: *Kompetensi SDM, SWOT, Hotel Sahid, Pengambilan Keputusan*

Abstract (12pt Bold)

The partner's problem is that not all HR employees of Grand Sahid Jaya Hotel use a systematic approach in decision-making. Therefore, increasing technical knowledge about decision-making for Grand Sahid Jaya Hotel employees' human resources (HR) is necessary for community service (CS). This activity aims to increase understanding of the benefits of decision-making systems through the introduction of SWOT applications (strengths, weaknesses, opportunities, and threats). The CS implementation method includes disseminating the importance of critical thinking when making decisions by employees; Assistance in understanding decision-making applications is delivered with simple picture examples and demonstrations; The process of this educative approach is to maintain good teamwork. The results of the PKM implementation show that the community's understanding before and after the assistance is known to have a change in outlook, namely 83.27 or an increase of 47.37 from previous initial knowledge. The conclusion from the implementation of this CS is that the transfer of knowledge on the introduction of the SWOT application to increase the competency of the HR of Hotel Grand Sahid Jaya when making decisions shows promising results.

Keywords: *Decision Making, Sahid Hotel, HR Competence, SWOT*

1. Pendahuluan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PkM) ini bermitra dengan manajemen Hotel Grand Sahid Jaya di Jakarta. Pemilihan mitra berdasarkan hasil identifikasi

kebutuhan melalui korespondensi awal dengan pihak manajemen di Jakarta yaitu persaingan global saat ini membutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang bisa membuat pengambilan keputusan terukur. Hal ini untuk

menjawab kebutuhan lingkungan strategis bisnis dengan mewujudkan SDM yang memiliki skill, keahlian, dan talenta (Gustiranda et al, 2022). SDM yang dibekali kemampuan merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan harus mampu mengambil keputusan yang benar. Proses pengambilan keputusan tersebut sebaiknya selalu menempuh langkah yang sistematis (Sukwika, 2022). Tren global dalam manajemen talenta pada SDM telah menyebabkan kebangkitan persamaan kerja-pekerja-tempat kerja. Manajemen SDM dengan talenta strategis menjadi kebutuhan dalam lingkungan yang sangat berubah saat ini (Vaiman et al., 2012; Armstrong, 2020).

Pengambilan keputusan adalah proses memilih opsi terbaik dalam situasi tertentu. Pengambilan keputusan yang efektif sering kali mengharuskan untuk: Mengidentifikasi banyak pilihan potensial, Mengantisipasi kemungkinan hasil, Pertimbangkan kebutuhan atau keinginan orang lain yang dipengaruhi oleh keputusan tersebut, Memahami dampak pada proyek, departemen, dan organisasi secara keseluruhan, Disengaja saat berada di bawah tekanan. Mengelola semua variabel tersebut dan lainnya dapat membantu mengidentifikasi pendekatan yang paling efisien untuk membuat keputusan tempat kerja yang efektif secara tepat waktu.

Dalam konteks tempat kerja yang relevan, pengambilan keputusan mengacu pada proses di mana staf memutuskan antara tindakan untuk memaksimalkan kemungkinan hasil yang diinginkan. Karyawan dengan kemampuan pengambilan keputusan yang luar biasa akan menganalisis secara menyeluruh informasi yang disajikan kepada mereka, mengidentifikasi beberapa tindakan efektif, dan memutuskan opsi terbaik yang tersedia. Hal ini memastikan bahwa staf dapat diandalkan untuk membuat keputusan secara mandiri, memungkinkan manajer dan staf yang lebih senior untuk fokus pada tugas dan tujuan mereka sendiri tanpa perlu mengatur mikro atau mengawasi secara berlebihan (Vermeulen & Curseurseu, 2012, Vaiman et al., 2012; Armstrong, 2020).

SDM yang kurang memiliki kemampuan membuat keputusan cenderung mengalami kesulitan dalam menginterpretasikan informasi penugasan yang diberikan, atau akan sering salah membaca situasi yang dihadapi (Sukwika, 2022). Akibatnya, keputusan yang dibuat seringkali cacat, baik berdasarkan interpretasi informasi yang salah, atau akan kurang optimal menangani situasi yang dihadapi. Memang, pengambilan keputusan yang buruk juga dapat mengarah pada solusi kontraproduktif untuk masalah yang diterapkan, memperburuk situasi daripada memperbaikinya. Akibatnya, kemampuan membuat keputusan adalah kompetensi inti umum yang dicari pada staf karyawan, khususnya dalam peran dengan otonomi atau tanggung

jawab manajerial yang signifikan dan performansi tingkat rasionalitas individu (Sari, 2019).

Sebagai kompetensi, kemampuan pengambilan keputusan adalah kinerja umum untuk peran di mana staf diminta untuk membuat keputusan penting dan kompleks atas nama orang lain, atau bisnis secara keseluruhan. Termasuk, namun tidak terbatas pada: konsultan manajemen, profesional TI, profesional keuangan, profesional hukum, ilmuwan data, manajer, dan eksekutif (Munoz-Bullon, 2018). Sebagai aturan umum, semakin senior peran, atau semakin besar potensi untuk kemajuan, semakin penting kemampuan pengambilan keputusan, dan semakin mahal biayanya ketika karyawan gagal membuat keputusan yang efektif.

Kemampuan membuat keputusan sangat penting untuk kinerja dalam peran apa pun dimana staf diandalkan untuk membuat keputusan yang masuk akal dan efektif, terutama ketika keputusan tersebut berdampak signifikan pada kehidupan orang lain. Misalnya, manajer tingkat menengah atas sangat diandalkan untuk membuat keputusan yang efektif, karena keputusan yang dibuat sering kali berdampak kuat pada kehidupan stafnya, dan bisnis itu sendiri secara keseluruhan (Vermeulen & Curseurseu, 2012; Sánchez et al., 2012; Sari, 2019[A1]). Jika manajer senior gagal membuat keputusan yang efektif, kehidupan staf mereka mungkin akan terkena dampak negatif, seperti halnya bisnis itu sendiri. Namun, ketika manajer senior membuat keputusan yang efektif, hal ini sangat bermanfaat bagi bawahan langsung mereka, dan dapat membantu meningkatkan bisnis secara keseluruhan.

Permasalahan mitra adalah tidak semua SDM karyawan Hotel Grand Sahid Jaya menggunakan pendekatan tersistematis dalam pengambilan keputusan. Meskipun selama ini manajemen Hotel Grand Sahid Jaya meningkatkan hubungan antara manajer dan karyawan dengan mendorong rasa kerja tim yang kuat di antara para pekerja. Ekspresi sudut pandang membuka dialog antara rekan kerja, dengan masing-masing pekerja membawa kekuatan masing-masing ke bidang kerjanya. Hotel Grand Sahid Jaya sebagai badan usaha yang bergerak di industri Pariwisata dan Perhotelan, dan memiliki lebih dari 700 karyawan tentunya membutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang berkompentensi. Di lain pihak, tantangan yang dihadapi fungsi SDM Hotel Grand Sahid Jaya adalah mengenai seberapa baru peran SDM perusahaan mengenal aplikasi pengambilan keputusan sebagai tanggapan terhadap tuntutan bisnis global. Ketika karyawan terlibat dalam pengambilan keputusan, maka karyawan tersebut memperoleh kepentingan profesional dan pribadi dalam organisasi dan keberhasilannya secara keseluruhan (Gustiranda et al, 2022). Komitmen ini mengarah pada peningkatan produktivitas karena karyawan secara aktif berpartisipasi dalam berbagai aspek Hotel Grand Sahid Jaya dan ingin melihat upayanya berhasil secara keseluruhan. Partisipasi dalam

proses pengambilan keputusan memberi setiap karyawan kesempatan untuk menyuarakan pendapatnya, dan berbagi pengetahuan dengan orang lain.

Pendekatan pengambilan keputusan beragam, sehingga bisa memilih opsi yang paling tepat untuk setiap situasi. Diantaranya: Memerintahkan pengambilan keputusan, Pengambilan keputusan kolaboratif, Pengambilan keputusan berdasarkan konsensus, Pengambilan keputusan dengan suara, dan Delegasi pengambilan keputusan (Sukwika, 2022). Dengan membawa karyawan ke dalam diskusi dengan latar belakang disiplin dan budaya yang berbeda, itu dapat meningkatkan kreativitas dan mendapatkan perspektif baru tentang tugas atau masalah yang dihadapi. Penelitian Munoz-Bullon (2018) menunjukkan pengambilan keputusan yang lebih baik ditentukan oleh keragaman dalam pilihan. Hasil pengambilan keputusan menjadi lebih terukur apabila dengan mempertimbangkan kekuatan (strengths), kelemahan (weakness), peluang (opportunities), dan ancaman (threats) (Sahir & Dachyar, 2020). SWOT (strengths, weaknesses, opportunities, dan threats) merupakan suatu prosedur sistematis mengidentifikasi kondisi kekuatan kelemahan yang berasal dari dalam atau internal dan peluang ancaman yang berasal dari luar atau eksternal. Kedua kondisi tersebut membentuk operasi saat ini dan yang akan datang serta membantu proses mengembangkan tujuan yang lebih strategis.

Oleh karena itu, pengenalan aplikasi pengambilan keputusan seperti SWOT untuk meningkatkan kompetensi SDM Hotel Grand Sahid Jaya saat ini menjadi penting. Pengenalan ini sebagai cara yang baik untuk proses pembelajaran pembelajaran karyawan. Aplikasi SWOT berguna dalam mengumpulkan informasi dari karyawan tentang bagaimana bekerja dalam lingkungan tim, dan dimana pelatihan mungkin diperlukan, yang semuanya mengarah pada peningkatan efektivitas, dan pada akhirnya peningkatan kerja tim dan kinerja yang baik.

Target pada kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PkM) adalah sumberdaya manusia (SDM) karyawan Hotel Grand Sahid Jaya. Kegiatan PkM ini diharapkan dapat menjadi pengubah pola pikir (mindset) berdasarkan uraian permasalahan di atas. Sasarannya adalah untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia (SDM) karyawan Hotel Grand Sahid Jaya saat mengambil keputusan. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman manfaat sistem pengambil keputusan melalui pengenalan aplikasi SWOT.

1. PENDAHULUAN

Pendahuluan harus berisi (secara berurutan) latar belakang umum, kajian literatur terdahulu (*state of the art*) sebagai dasar pernyataan kebaruan ilmiah dari artikel, pernyataan kebaruan ilmiah, dan permasalahan

penelitian atau hipotesis. Di bagian akhir pendahuluan harus dituliskan tujuan kajian artikel tersebut. Di dalam format artikel ilmiah tidak diperkenankan adanya tinjauan pustaka sebagaimana di laporan penelitian, tetapi diwujudkan dalam bentuk kajian literatur terdahulu (*state of the art*) untuk menunjukkan kebaruan ilmiah artikel tersebut.

2. METODE

Berdasarkan hasil identifikasi masalah di atas, tim pelaksana dan mitra bersepakat merancang solusi untuk mengatasi masalah pada mitra. Adapun pendekatan yang digunakan yaitu: (1) Proses membangun motivasi SDM mengembangkan skill dan keahlian saat membuat dan mengambil keputusan. Melalui proses pembelajaran pengenalan aplikasi SWOT diharapkan karyawan mampu mengembangkan kompetensinya dalam mengambil keputusan; (2) Pendampingan pengenalan SWOT disampaikan dengan contoh gambar sederhana dan peragaan dan (3) Proses pengenalan SWOT dilakukan untuk menjaga keterikatan dan keberlanjutan program, pengembangan kapasitas karyawan dengan kerjasama tim yang baik, dan selama dilaksanakan proses pendampingan pengenalan SWOT.

Tahapan Rencana Pelaksanaan

Pada tahap pengimplementasian metode pemberdayaan maka dilakukan beberapa tahapan yaitu: Tahap kesatu, Pengumpulan data, dan informasi lapangan terkait isu Mitra. Tahap kedua adalah membuat rencana bersama dengan pendekatan diskusi interaktif. Pemangku kepentingan terlibat dalam proses ini. Tujuan dari percakapan adalah untuk mendapatkan dukungan dan kesepakatan terhadap solusi dari masalah bersama. Pada tahap ketiga, rencana kerja dibuat. Hasil diskusi terfokus akan direfleksikan dalam tabel matriks perencanaan strategis. Matriks tersebut menggambarkan tujuan, lokasi, ruang lingkup, peran pemangku kepentingan, perencanaan biaya yang diperlukan, indikator keberhasilan, dan proses keberlanjutan setelah dilakukan pendampingan. Tahap keempat, rencana pelaksanaan teknis. Tabel besar berisi jadwal rinci. Diharapkan semua pemangku kepentingan mengetahui rencana yang akan dilaksanakan. Dengan cara ini, semua sumber daya terlibat dalam proses manajemen. Ini termasuk: Perencanaan, pengorganisasian, pelaporan, dan pemantauan. Tahap kelima, kesepakatan Bersama pelaksanaan rencana kegiatan bersama mitra. Tahap enam, pemantauan dan pelaporan penilaian. Fase ini juga mencakup sosialisasi hasil implementasi sehingga dapat dilakukan penilaian menyeluruh untuk membahas keberlanjutan dan upaya pembangunan. Diseminasi juga harus memungkinkan proses pembelajaran untuk kegiatan lain. Selanjutnya, artikel hasil kegiatan dipublikasikan di jurnal ilmiah.

Prosedur Kerja

Prosedur kerja pada kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PkM) meliputi: (a) Melaksanakan kegiatan edukasi dalam mengenalkan aplikasi SWOT pada karyawan Hotel Grand Sahid Jaya; (b) Melaksanakan pendampingan pada kegiatan pengenalan aplikasi SWOT untuk meningkatkan kompetensi SDM Hotel Grand Sahid Jaya saat mengambil keputusan; dan (c) Melaksanakan kegiatan peragaan edukasi memahami aplikasi SWOT untuk mengambil keputusan. Adapun materi yang diajarkan pada kegiatan PkM meliputi; Pelaksanaan kegiatan sosialisasi aplikasi SWOT kepada karyawan Hotel Grand Sahid Jaya; penyampaian edukasi aplikasi SWOT untuk meningkatkan kompetensi SDM Hotel Grand Sahid Jaya saat mengambil keputusan; Demonstrasi kegiatan edukasi pengenalan aplikasi SWOT untuk mengambil keputusan, dan evaluasi pemahaman SDM karyawan Hotel Grand Sahid Jaya sebelum dan sesudah dilakukan pendampingan.



Gambar 1. Proses kegiatan pengenalan SWOT (Dokumen Tim, 2022)



Gambar 2. Interaksi antara tim pelaksana dengan peserta (Dokumen Tim, 2022)



Gambar 3. Sesi pre dan post tes menggunakan *google form* (Dokumen Tim, 2022)



Gambar 4. Sesi foto bersama tim pelaksana dan Peserta (Dokumen Tim, 2022)

Gambar 1, Gambar 2, Gambar 3, dan Gambar 4 menunjukkan kondisi proses pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat (PkM) dengan tema pengenalan aplikasi SWOT untuk meningkatkan kompetensi SDM Hotel Grand Sahid Jaya saat mengambil keputusan. Peserta PkM berjumlah 12 orang yang meliputi perwakilan bidang divisi seperti personalia dan HRD, keuangan, administrasi, house-keeping dan lain-lain. Lokasi kegiatan di Hotel Grand Sahid Jaya. Waktu pelaksanaan pada bulan Desember 2022.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum memulai kegiatan PkM, diawali dengan melakukan *pre-test* atau pra-uji terlebih dahulu kepada peserta. Tes ini berhasil mengumpulkan informasi tingkat pemahaman awal peserta PkM berdasarkan pertanyaan yang diajukan terkait SWOT untuk meningkatkan kompetensi SDM saat mengambil keputusan, khususnya karyawan Hotel Grand Sahid Jaya. Di akhir kegiatan, ada *post-test* (pasca-uji). Di sini peserta dapat diketahui perubahan perkembangan (*progress*) pengetahuan

peserta sesuai dengan materi yang telah didapatkan. Informasi komposisi TIK pada pra-uji (apa yang perlu dipelajari peserta) dan pasca-uji (apa yang telah peserta pelajari) disajikan pada Tabel 1. Disini tim PkM dapat melacak dan mengukur perkembangan pemahaman peserta dengan lebih baik di setiap standar pengetahuan.

Evaluasi pencapaian kegiatan terhadap Tujuan Instruksional Khusus (TIK) didasarkan pada parameter pengukuran, yaitu (1) Pengetahuan umum peserta tentang SWOT. (2) Pengetahuan peserta tentang Pemanfaatan SWOT sebagai alat untuk pengambilan keputusan. (3) Pengetahuan peserta tentang SWOT untuk Merumuskan Strategi di Bidang Perhotelan. (4) Pengetahuan dasar peserta tentang Cara Menggunakan Aplikasi SWOT. (5) Pengetahuan peserta tentang manfaat aplikasi SWOT bagi SDM di bidang perhotelan. Soal daftar pertanyaan yang terdapat di pre-test (pra atau sebelum kegiatan) persis dengan pertanyaan soal di post-test (pasca atau setelah kegiatan).

Tabel 1. Komposisi TIK pra dan pasca pelaksanaan PkM (Data Diolah, 2022)

Tujuan Instruksional Khusus (TIK)	Poin Soal-an	Jumlah Soal-an	Proporsi
1. Pengetahuan Tentang SWOT	1-2	2	20
2. Pengetahuan Pemanfaatan SWOT sebagai Alat Pengambil Keputusan	3-4	2	20
3. Pengetahuan SWOT untuk Merumuskan Strategi di Bidang Perhotelan	5-6	2	20
4. Pengetahuan Dasar Cara Menggunakan Aplikasi SWOT	7-8	2	20
5. Pengetahuan Manfaat Aplikasi SWOT bagi SDM di Bidang Perhotelan	9-10	2	20

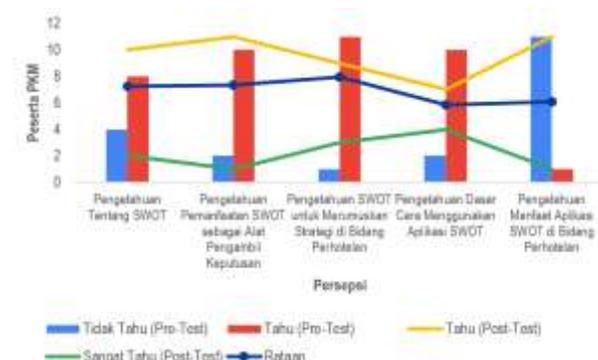
Untuk memperoleh indikator capaian hasil dari kegiatan PkM maka perlu melakukan sesi tes. Pelaksanaan tes terbagi menjadi dua sesi yaitu sesi pra-uji dan pasca-uji. Kriteria soal dalam materi tes menyesuaikan TIK yang akan dicapai pada PkM ini. Baik pra-uji maupun pasca-uji diberikan berbasis kertas atau elektronik (melalui perangkat lunak atau aplikasi *online* yaitu *google form*). Struktur pertanyaan test (uji) berupa pilihan ganda menggunakan skala kesepakatan (*Likert*). Pasca-uji diberikan segera setelah suatu kegiatan selesai. Isi materi pertanyaan pada Post-test serupa dengan pra-uji.

Pertanyaan pra-uji, disebut sebagai pertanyaan pilot atau beta (uji coba), tidak diperhitungkan dalam skor peserta tetapi memberikan informasi yang berguna tentang kualitas dan kesulitan relatif dari pertanyaan

tersebut. Hasil jawaban dari pertanyaan pada sesi pre-test akan dianalisis untuk kinerja statistik dan psikometrik dan tidak akan digunakan untuk tujuan penilaian. Kemudian, pasca-uji dapat mengukur pengetahuan yang dihasilkan, kompetensi, perilaku saat ini atau yang diantisipasi, hasil kesehatan yang dialami atau diamati, atau topik lainnya. Ini biasanya dimaksudkan sebagai ukuran perubahan, progres perkembangan, atau dampak segera.

Kinerja Tujuan Instruksional Khusus (TIK) pra kegiatan PkM memperoleh nilai sebesar 35,90% dan pasca kegiatan mengalami perubahan sebesar 83,27%. Artinya, Secara rata-rata pada setiap TIK terjadi peningkatan sebesar 47,37%. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa diperoleh peningkatan pengetahuan karyawan Hotel Grand Sahid Jaya tentang aplikasi SWOT untuk meningkatkan kompetensi SDM saat mengambil keputusan. Secara umum, pencapaian target dari kegiatan PkM ini sudah memuaskan. Peningkatan pemahaman karyawan Hotel Grand Sahid Jaya pada aplikasi SWOT ini dapat menyebar kepada karyawan lainnya. Peserta yang menunjukkan pengetahuan pemahaman sepanjang proses kegiatan PkM akan lebih mudah menyampaikan kembali kepada peserta yang lainnya (Sukwika, 2021; Sukamdani et al., 2022; Sukwika, 2022; Sukamdani et al., 2023).

Tabel 2 menunjukkan kondisi perkembangan atau progres untuk mengetahui perubahan persentase peningkatan pencapaian TIK yaitu pra pelaksanaan dan pasca kegiatan PkM. Berikut hasil perkembangan kinerja TIK pra dan pasca kegiatan PkM yang ditunjukkan pada Tabel 2 dan Gambar 5 yaitu perbandingan pencapaian persepsi pengetahuan.



Gambar 5. Perbandingan Pencapaian Persepsi Pengetahuan (Data Diolah, 2022)

Berikut hasil pencapaian TIK Pra (sebelum) dan Pasca (sesudah) kegiatan PkM:

1. Pola Pikir. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa peserta merespon positif kegiatan PkM. Sebagian besar peserta kebanyakan menginginkan ada perubahan pengetahuan dan perilaku untuk terbiasa

bertindak sistematis saat mengambil keputusan. Persepsi peserta kegiatan PkM mengakui merasakan manfaat dan pengalaman baru dalam pengenalan aplikasi SWOT untuk meningkatkan kompetensi SDM Hotel Grand Sahid Jaya saat mengambil keputusan.

2. Skill. Mendapati variasi keterampilan dan keahlian memahami kasus dari setiap peserta. Indikasi ini ditunjukkan dari pengalaman dan keberanian peserta ketika sesi menyampaikan ide efektif mengambil keputusan di bidang kerja masing-masing.
3. Produktivitas. Peserta yang telah berhasil memahami pratek yang sedemikian ini akan lebih mudah mempengaruhi karyawan lainnya untuk berpikir kritis dalam setiap pengambilan keputusan. Pada tahap ini, peserta memberikan kontribusi dalam bentuk transfer pengetahuan pada rekan sejawatnya.

Tabel 2. Perkembangan kinerja TIK pra dan pasca uji kegiatan PkM (Data Diolah, 2022)

Tujuan Instruksional Khusus (TIK)	Pencapaian TIK (%)		
	<i>Pra-Uji</i>	<i>Pasca-Uji</i>	Perkeba- ngan
1. Pengetahuan Tentang SWOT	35.21	83.76	48.55
2. Pengetahuan Pemanfaatan SWOT sebagai Alat Pengambil Keputusan	43.42	90.26	46.83
3. Pengetahuan SWOT untuk Merumuskan Strategi di Bidang Perhotelan	35.95	87.98	52.03
4. Pengetahuan Dasar Cara Menggunakan Aplikasi SWOT	27.87	78.99	51.12
5. Pengetahuan Manfaat Aplikasi SWOT bagi SDM di Bidang Perhotelan	37.03	75.37	38.34
Rata-rata	35.90	83.27	47.37

Pengambilan keputusan sebagai konstruksi psikologis didukung oleh sifat kognitif dan perilaku. Kemampuan untuk memahami dan menginterpretasikan informasi awal sangat penting untuk pengambilan keputusan yang efektif dan dengan demikian sebagian besar didukung oleh kemampuan kognitif seseorang (Sánchez et al., 2012). Kecenderungan untuk memperhatikan detail, menghindari impulsif, dan fokus pada tugas, bagaimanapun, secara intrinsik adalah perilaku, didukung oleh berbagai ciri kepribadian. Akibatnya, untuk mengukur kemampuan pengambilan keputusan seseorang secara optimal, kombinasi penilaian kognitif dan perilaku harus digunakan (Vermeulen, & Curseurseu, 2012; Sánchez et al., 2012).

Cara Menilai karyawan dalam Pengambilan Keputusan dapat menggunakan pendekatan kognitif. Elemen kognitif pengambilan keputusan paling baik diukur dengan menggunakan penilaian berpikir kritis (Vermeulen, & Curseurseu, 2012).

Tes berpikir kritis mengukur kemampuan berpikir kritis tertentu, seperti kemampuan menimbang argumen, mengevaluasi validitas kesimpulan, dan menilai keakuratan deduksi, kemampuan kognitif yang intrinsik untuk pengambilan keputusan yang efektif (Sánchez et al., 2012; Sukwika, 2022). Namun, aspek perilaku pengambilan keputusan paling baik ditangkap menggunakan tes penilaian situasional (TPS). TPS menyajikan kandidat dengan skenario yang relevan di tempat kerja, dan serangkaian solusi potensial untuk skenario tersebut. Kandidat kemudian diminta untuk menilai keefektifan perbaikan tersebut, berfungsi sebagai proksi untuk kemampuan kandidat untuk mengidentifikasi tindakan yang benar. Tes Penilaian Situasional (TPS) bisa mengukur untuk setiap tindakan termasuk menilai keefektifan tindakan karyawan dalam mengatasi setiap skenario diputuskan (Sari, 2019). Penilaian aktifitas terhadap proses tindakan pengambilan keputusan diukur menggunakan skala likert. Karyawan harus memilih salah satu peringkat berikut: (1) Sangat Tidak Efektif: Tindakan yang cenderung memperburuk keadaan; (2) Tidak efektif: Suatu tindakan yang tidak akan membantu situasi; (3) Cukup Tidak Efektif: Tindakan yang agak tidak mungkin memperbaiki situasi; (4) Cukup Efektif: Suatu tindakan yang agak mungkin memperbaiki keadaan; (5) Efektif: Tindakan yang akan membantu situasi; (6) Sangat Efektif: Suatu tindakan yang secara signifikan akan memperbaiki keadaan.

Tim PkM melakukan monitoring sepanjang kegiatan berlangsung. Diketahui bahwa kegiatan pendampingan berhasil memberikan perubahan pengetahuan yang baik dan peningkatan pemahaman peserta dalam menumbuhkan rasa ingin tahu lebih luas lagi. Pelaksanaan kegiatan PkM ini dipengaruhi oleh dua faktor teknis yaitu faktor fasilitator dan hambatan pelaksanaan kegiatan PKM. Faktor-faktor yang mendukung terselenggaranya kegiatan PkM adalah kepentingan peserta selama kegiatan tersebut terlaksana dengan lancar dan memuaskan. Adapun yang menjadi faktor penghambatnya yaitu terbatasnya waktu pelatihan, dan yang tidak luas dan sederhananya fasilitas peralatan demonstrasi. Hasil evaluasi meliputi keterampilan tim pelaksana PkM, kemampuan menggunakan alat peraga, menyampaikan isi materi secara tepat, kegiatan menggunakan waktu secara efektif, menyajikan materi secara terstruktur, partisipasi dan antusiasme peserta dan kesiapan mitra. Evaluasi menunjukkan kondisi perbaikan kinerja yaitu 82,15 %. Artinya, kegiatan PkM yang telah dilaksanakan menunjukkan berjalan baik dan berhasil memenuhi tujuan kegiatan.

4. KESIMPULAN

Pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat melalui pengenalan aplikasi SWOT untuk meningkatkan kompetensi SDM saat mengambil keputusan berhasil meningkatkan updating pengetahuan pada karyawan Hotel Grand Sahid Jaya. Pendekatan edukasi pengenalan aplikasi pengambilan keputusan yang sederhana memudahkan dalam mengenalkan Kembali kepada SDM karyawan lainnya di Hotel Grand Sahid Jaya. Bantuan teknis pengenalan aplikasi pengambilan keputusan mengacu pada preferensi analisis kebutuhan menciptakan transfer knowledge pengenalan teknis pengambilan keputusan bagi karyawan. Upaya optimalisasi pengenalan pengenalan aplikasi SWOT telah berhasil memberikan pengetahuan karyawan yang berdampak pada kompetensi SDM di Hotel Grand Sahid Jaya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih kepada Manajemen Hotel Grand Sahid Jaya, Jakarta yang telah membantu pelaksanaan kegiatan PkM berjalan, dan kepada para asisten yang turut membantu saat dilaksanakan kegiatan PkM. Terima kasih pada LPPM Universitas Sahid atas segala dukungannya.

DAFTAR PUSTAKA

Armstrong, M. (2020). *Armstrong's Handbook of Strategic Human Resource Management: Improve Business Performance Through Strategic People Management*. Seventh Edition. Kogan Page

Gustiranda, T., Sukwika, T., & Hadisumarjo, H. (2022). Analisis hubungan kualitas sumber daya manusia

pegawai dengan kinerja layanan pusat prestasi nasional di era revolusi industri 4.0. *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(2), 211–220

Munoz-Bullon, F., Sanchez-Bueno, M. J., & Suárez-González, I. (2018). Diversification decisions among family firms: The role of family involvement and generational stage. *BRQ Business Research Quarterly*, 21(1), 39-52.

Sahir, A., & Dachyar, M (2020). Hotel revival strategy planning with SWOT-Fuzzy AHP-TOPSIS: A case study of 4-star hotel. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 1548-1558

Sánchez, J. C., Carballo, T., & Gutiérrez, A. (2012). The entrepreneur from a cognitive approach. *Psicothema*, 23(3), 433-438.

Sari, W. A. S. (2019). *Peranan Tingkat Rasionalitas Individu Terhadap Performansi Individu dalam Mengerjakan Tes Penilaian Situasi (Situational Judgement Test)*. Disertasi, Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.

Sukwika, T. (2022). Membuat keputusan kritis dan kreatif. *Pemikiran kritis dan kreatif*, 1 (1), 89-104

Vaiman, V., Scullion, H., & Collings, D. (2012). Talent Management Decision Making. *Management Decision*, 50 (5), 925-941

Vermeulen, P. A. M., & Curseur, P. L. (2012). *Entrepreneurial strategic decision-making: A cognitive perspective*. Edward Elgar Publishing[A2].