

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Industri Jasa merupakan merupakan industri yang terus berkembang mengikuti perubahan yang terjadi pada kehidupan. Industri ini melibatkan sumber daya yaitu manusia yang dikolaborasikan dengan sumber daya yang tersedia. Salah satu usaha yang berkaitan dengan industri jasa adalah pariwisata. Pada usaha pariwisata yang salah satunya adalah penyediaan jasa akomodasi hotel, memerlukan pengelolaan dengan menerapkan prinsip serta ilmu perhotelan untuk terus mengembangkan keterampilan terutama dalam perencanaan, produksi, serta pengawasan semua sumber daya manusianya. Pengelolaan sebuah usaha perhotelan tentunya membutuhkan manajemen pada sumber daya manusianya.

Menurut Kaswan (2015), “Penerapan pada manajemen sumber daya manusia yang dilakukan dengan tepat juga dapat mendorong setiap individu agar dapat melakukan pekerjaan yang sesuai dengan tujuan perusahaan”. Pengelolaan sumber daya manusia ini berperan pada kinerja karyawan untuk mencapai tujuan dari sebuah perusahaan. Menurut Indra (2019) “Manajemen Sumber daya manusia dapat diartikan sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan staf, penggerakan dan pengawasan

terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja untuk mencapai tujuan suatu organisasi". Dari definisi tersebut, peranan departemen sumber daya manusia mempunyai tugas yang pokok serta fungsi pada pengadaan, pengembangan, perencanaan, pengorganisasian, serta penyusunan staf untuk mencapai tujuan dari usaha hotel. Kemampuan individu atau organisasi dalam menghasilkan seperti yang diinginkan terkait dengan budaya kerja, serta pengelolaan kinerja. Efektivitas ini berarti pada keberhasilan atau tidak berhasilnya usaha dalam menggapai tujuan yang sebelumnya telah ditetapkan. Efektivitas terkait dengan peningkatan yang terus-menerus terjadi, serta pemberdayaan karyawan untuk mencapai keunggulan. Hal ini berkaitan pula dengan pola program pembelajaran yang dilengkapi dengan model evaluasi yang dilakukan sebelum, selama, dan sesudah pelatihan dimana melihat kondisi partisipan, situasi, pengulangan materi, serta umpan balik. Pendayagunaan ini ditujukan agar sumber daya yang ada dapat memberikan dedikasi atau pengaruh secara langsung untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan. Penentu dari efektivitas pelatihan ini beberapa diantaranya merupakan pelatih, tempat, aplikasi, atau implementasi, komunikasi, serta materi pelatihan. Efektivitas ini dapat dilihat dengan adanya evaluasi untuk mengukur tingkat pencapaian hasil yang dihasilkan oleh pelatihan. Hal ini terkait dengan melihat perubahan kinerja, yaitu apakah perlu

adanya peningkatan atau hanya mempertahankan kinerja. Sehingga dapat mengetahui pula keputusan yang perlu dilakukan nantinya. Dengan mengetahui hasil, dapat mengarahkan, mengembangkan, serta diimplementasikan pada keseharian dalam bekerja,

Proses pengembangan pada sumber daya manusia dapat dilakukan dengan mengadakan sebuah pelatihan. Menurut Gantina (2016), program dalam pelatihan dan kemampuan kinerja memiliki pengaruh yang sangat erat pada sebuah kinerja karyawan. Kinerja sendiri menurut Mangkunegara (2013), “Kinerja merupakan hasil berupa kualitas dan kuantitas pencapaian oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya”. Kinerja ini adalah hasil dari kerja yang dilakukan oleh karyawan dalam mengemban tugas & tanggungjawabnya dalam organisasi. Pelatihan ini merupakan sebuah bentuk kegiatan guna memberikan peningkatan dalam kualitas sumber daya manusia agar dapat melakukan pekerjaan secara profesional, produktif, efektif, serta efisien sehingga menghasilkan kinerja seperti yang diharapkan telah sesuai standar yang diberlakukan. Pelatihan ini merupakan sebuah proses pula untuk membantu pegawai agar dapat efektif dalam melaksanakan pekerjaannya. Pelatih tentunya perlu kualifikasi sebagaimana mestinya agar dapat menyampaikan materi sesuai dengan yang diperlukan peserta. Terdapat banyak departemen dibawah tanggungjawab departemen sumber daya manusia terkait pengelelolaan, serta pengembangan kinerja karyawan. Salah satunya

adalah departemen *Food and Beverage*. Menurut Komar (2014) *Food and Beverage* Departemen merupakan salah satu departemen yang ada di dalam hotel, mempunyai tugas dan bertanggungjawab terkait dengan hal penyediaan (*production*), pelayanan (*service*) makanan dan minuman untuk tamu dari luar juga yang menginap di hotel, selain itu pesta pernikahan (*wedding*), rapat dinas (*convention*), dan pesanan makanan keluar (*outside catering*). Pada departemen ini dibagai menjadi bagian produk dan layanan sebagai pendukung operasional *Food and Beverage* untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan tamu hotel yang berkaitan dengan produk makanan dan minuman dalam berbagai acara atau kegiatan yang berlangsung didalam bahkan diluar hotel.

Pada departemen *Food and Beverage* yang banyak menangani tamu dan berbagai acara/kegiatan berkaitan dengan kebutuhan makanan & minuman membutuhkan kompetensi serta pengetahuan yang sesuai standar untuk berhadapan langsung dengan tamu. Pengembangan tenaga kerja atau karyawan terus dilakukan agar dapat mencapai tujuan dari hotel itu sendiri. Departemen *Human Resources* mempunyai salah satu tanggungjawab yaitu mengembangkan kompetensi dari karyawan hotel dengan mengadakan pelatihan dari internal ataupun dengan lembaga berwenang eksternal.

Menurut Nuridha (2016), “Pelatihan memberi karyawan baru atau karyawan lama sebuah keterampilan yang mereka butuhkan

dalam melakukan tugas mereka”. Sebuah kegiatan pelatihan idealnya memberikan pengetahuan, keahlian, atau kompetensi tertentu bagi para karyawan yang mengikuti pelatihan”. Pelatihan ditujukan agar karyawan dapat meningkatkan serta mengembangkan kompetensi dan keterampilan sesuai dengan standar dalam melaksanakan tugas & tanggungjawabnya. Pengembangan dengan pelatihan ini berfokus pada pemenuhan kebutuhan organisasi di jangka yang panjang. Hal ini juga berpengaruh pada kinerja karyawan jika dilakukan secara efektif. Kinerja adalah proses dari pelaksanaan sebuah pekerjaan dari keseluruhan hal yang telah dikerjakan hingga cara mengerjakannya pekerjaan tersebut, hingga hasil yang diperoleh dari proses tersebut (Nuridha, 2016). Kinerja karyawan akan memiliki hubungan dengan hasil kerjanya, sehingga bersangkutan pula dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Yello Hotel Paskal telah melaksanakan pelatihan tersebut kepada karyawan hotel yang terkait. Adanya pelatihan ini akan memberikan pengaruh kepada kualitas kinerja karyawan. Dengan mengetahui pengaruh dari pelatihan ini, seluruh departemen terkait akan mengerti pula tujuan dari adanya pelatihan, yaitu untuk terus mengembangkan kompetensi serta kualitas kinerja karyawan. Selain itu, pelatihan yang dilakukan menjadi sebuah proses yang mempunyai tujuan supaya karyawan dapat lebih efektif serta efisien dalam mengerjakan pekerjaannya. Yello Hotel Paskal dalam mengadakan pelatihan mempunyai tujuan yang berkaitan dengan

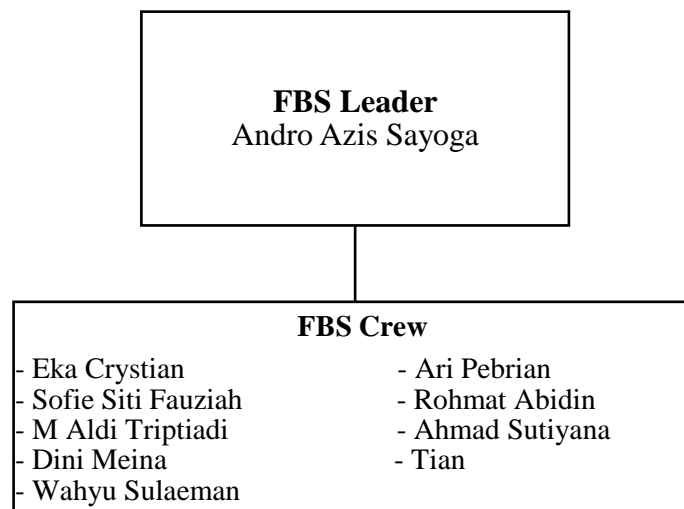
memperbaiki, mengembangkan, serta meningkatkan kinerja karyawannya.

Penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian di Yello Hotel Paskal. Yello Hotel Paskal ini merupakan produk hotel berbentuk hotel bintang 3 dengan *tagline* “*Make Technology & Style Come Together!*” yang berarti memberikan konsep bagi pasarnya yaitu para kalangan muda perpaduan antara gaya hotel dengan kemajuan teknologi pada fasilitas hotel sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan bagi tamu. Hotel ini berada di Kota Bandung dengan akses yang cukup mudah, tepatnya di area kawasan bisnis Paskal Hyper Square Bandung berdampingan dengan pusat perbelanjaan 23 Paskal. Area ini banyak menawarkan destinasi belanja, makanan dan hiburan. Yello Hotel Paskal memberikan desain hotel yang menarik dan kekinian sehingga banyak tamu dari kalangan muda menikmati fasilitas yang disediakan.

Dengan konsep yang dibangun, tentunya pelayanan yang diberikan perlu menyesuaikan pula dengan hal ini. Pelatihan yang dilakukan akan disesuaikan dengan kebutuhan. Yello Hotel dengan rata-rata karyawannya berada pada rentang umur 20-27 tahun, pelatihan yang dilakukan perlu adanya implementasi secara terus-menerus di lapangan agar dapat mencapai tujuan dari pelatihan tersebut karena perlunya pengalaman. Departemen *Human Resources* dari hotel ini mengelola perencanaan pelatihan yang dilakuka. Terdapat 2 macam pelatihan. yaitu eksternal serta internal.

Menurut informasi yang diperoleh dari pihak hotel, pelatihan internal meliputi pelatihan berkaitan dengan identitas merk hotel, serta kebutuhan pelatihan yang disesuaikan dengan kondisi karyawannya. Sedangkan, pelatihan eksternal merupakan pelatihan dari luar atau pihak ketiga yang berwenang serta pelatihan oleh *brand* Ascott, dimana seluruh pelatihan telah direncanakan dan telah ditetapkan sebelumnya. Selain itu, beberapa dari pelatihan ini biasanya pihak hotel perlu membayar biaya tertentu kepada pihak penyelenggara pelatihan.

**GAMBAR 1**  
**STRUKTUR ORGANISASI FBS YELLO HOTEL**



*Sumber : Data Yello Hotel Paskal 2022*

Dengan struktur organisasi di atas, terdapat tingkatan karyawan yaitu manajer, karyawan tetap, dan karyawan harian. Pelatihan yang dilakukan pada tahun 2022 mayoritas mencapai angka target tujuan

dalam satuan jam oleh keseluruhan staff yang ada di hotel. Berikut merupakan data yang diperoleh.

**TABEL 1**  
**DATA PELATIHAN YELLO HOTEL PASKAL 2022**

Month	Staff Learning Hours		Average Learning Hours				Yearly Learning Hours			
	Target	Actual	Target	Actual	Percentage	Status	Average / Staff	Total Target	Total Actual	Percentage
January	130,00	178,00	2,5	3,42	136,92%	ACHIEVED	0,79	1.737,50	3.377,50	194,39%
February	130,00	243,50	2,5	4,68	187,31%	ACHIEVED				
March	140,00	246,00	2,5	4,39	175,71%	ACHIEVED				
April	130,00	123,00	2,5	2,37	94,82%	NOT ACHIEVED				
May	137,50	158,50	2,5	2,88	115,27%	ACHIEVED				
June	140,00	364,50	2,5	6,51	260,36%	ACHIEVED				
July	147,50	260,00	2,5	4,41	176,27%	ACHIEVED				
August	152,50	167,00	2,5	2,74	109,51%	ACHIEVED				
September	152,50	409,50	2,5	6,71	268,52%	ACHIEVED				
October	150,00	585,50	2,5	9,76	390,33%	ACHIEVED				
November	162,50	258,50	2,5	3,98	159,08%	ACHIEVED				
December	165,00	383,50	2,5	5,81	232,42%	ACHIEVED				

*Sumber : Data Yello Hotel Paskal 2022*

Departemen *Food & Beverages Services* yang bertanggungjawab pada pelayanan *Food & Beverages*, memerlukan pelatihan yang sesuai pula dengan kebutuhan kerjanya. Jumlah karyawan *FBS* saat ini sebanyak 10 orang dengan total *outlet* ada 2, yaitu *Wok n' Tok* (Restoran) dan *Kopi Transit (Coffe Shop)*. Kedua *outlet* tersebut memiliki jam operasional sebagai berikut :

- *Wok n' Tok* : 06.00 – 22.00
- *Kopi Transit* : 10.00 – 22.00

Dari total 10 orang ini, 4 karyawan termasuk *staff* & 6 karyawan merupakan pegawai harian. Dengan *FBS leader* menjadi orang yang bertanggungjawab atas 9 karyawan *FBS* dibawahnya, dan 9 karyawan ini sebagai *crew* yang melayani tamu setiap harinya. Menurut *leader*



*FBS Yello Hotel*, sebelumnya departemen ini memerlukan pelatihan mengenai kemampuan dalam berbicara didepan umum, pengolahan data mendasar, serta mengelola kebersihan. Hal ini berkaca dengan kemampuan karyawan yang menurut *leader FBS* perlu adanya pelatihan agar dapat meningkatkan kemampuan karyawan serta menyamaratakan kemampuan karyawan yang ada. Karyawan *Food & Beverages* perlu mempunyai kemampuan berbicara didepan tamu yang lebih fleksibel berkaitan dengan konsep hotel yang memiliki pelayanan lebih *friendly* sebagai *signature* dalam melayani tamu. Pengolahan data secara mendasar juga dilakukan oleh karyawan, karena pelaporan kerja dilakukan secara administratif sehingga memerlukan pelatihan untuk dapat melakukan pelaporan secara lebih tertata dan mendetail. Ketika pandemi berlangsung, banyak perubahan terkait pengelolaan kebersihan secara drastis yang perlu terus ditingkatkan oleh karyawan. Hal-hal tersebut mendasari kebutuhan pelatihan di departemen *Food & Beverages* untuk dilakukan agar karyawan dapat terus meningkatkan kinerjanya dalam melayani tamu.

Adanya kebutuhan pelatihan, departemen *Human Resources* beserta dengan *leader FBS* membuat perencanaan pelatihan. Pelatihan dilakukan bertujuan agar dapat meningkatkan kinerja karyawan yang belum sesuai dengan standar atau ekspektasi. Program pelatihan khususnya pelatihan internal ini telah direncanakan dan terdapat penyesuaian dengan kebutuhan. Beragam pelatihan internal

tersebut telah direncanakan. Dengan adanya perencanaan pelatihan, perlu adanya aktualisasi dimana pelatihan itu benar-benar dilakukan sesuai dengan topik, tema, seperti dengan yang telah direncanakan. Serta diharapkan dari adanya perencanaan ini, ada hasil timbal balik dari karyawan sebagai peserta pelatihan untuk terus meningkatkan kemampuan & kompetensinya, terutama pada beberapa aspek yang diharapkan untuk dapat meningkat. Dengan ini, berikut merupakan data daftar perencanaan pelatihan serta pelatihan yang telah dilakukan.

**TABEL 2**  
**PELATIHAN FBS 2022**

	<i>Plan</i>	<i>Actual</i>
Total Pelatihan	81	92
Presentase	100%	114%

*Sumber : Hasil olahan penulis*

Pelatihan tersebut memberikan pengaruh pada kinerja karyawan terkait dengan kemampuan & kompetensinya. Dari data di atas, sebanyak 92 topik pelatihan telah dilakukan dari 81 topik pelatihan yang direncanakan selama tahun 2022, atau sebanyak 114% telah dilaksanakan berdasarkan rencana. Meskipun terjadi perbedaan persepsi antar karyawan mengenai pelatihan yang telah dilaksanakan, *leader FBS* terus memberikan arahan secara langsung agar pelatihan efektif dilakukan. Berkaitan dengan efektivitas pelatihan, *leader FBS* & karyawan terus berkomunikasi untuk mengulang kembali mengenai pelatihan agar setiap harinya terjadi peningkatan kemampuan kinerja oleh karyawan. Menurut *leader*

*FBS*, terjadi perubahan dengan dilaksanakannya pelatihan-pelatihan tersebut. Perubahan ini merupakan perubahan yang positif, dimana karyawan memberikan timbal balik yang baik dengan peningkatan kinerja mereka. Karyawan semakin menguasai aspek yang diharapkan menjadi kemampuan & kompetensi dalam pekerjaan mereka. Dengan ini, karyawan *FBS* dapat melakukan pekerjaannya dengan efektif dan efisien karena penguasaan dari pekerjaan yang dilakukan. Meningkatnya hal ini, berpengaruh pula pada ulasan yang diberikan oleh tamu. Ulasan tamu terbaru pada beberapa *platform* yang menyediakan ruang untuk tamu mengulas pengalamannya selama berada di hotel, terutama pengalaman pada restoran yang ada. Beberapa ulasan tamu berkaitan dengan pelayanan *FB* yang menjadi evaluasi adalah sebagai berikut.

**TABEL 3**  
**REVIEW TAMU PADA *FBS***

<i>Platform</i>	Total Review <i>FBS</i>	Review <i>FBS</i> (Perlu Peningkatan)
<i>Google Reviews 2021</i>	14	6
<i>TripAdvisor 2021</i>	6	5
<i>TripAdvisor 2022</i>	8	2
<i>Google Reviews 2022</i>	12	3

Sumber : Data olahan penulis

## GAMBAR 2

### REVIEW OLEH TAMU PADA *FBS*



**cerah**

Hotel ini mayoritas menggunakan warna kuning sesuai dengan namanya dan didukung tema yang unik dan bersebelahan dengan mall yang cukup lengkap sehingga memudahkan untuk memenuhi kebutuhan yang kita cari seperti makanan Kamar meski terkesan kecil namun cukup memadai baik AC, Air panas untuk mandi dan channel TV. Kekurangannya: 1. Hand sanitizer yang dekat lift sering kosong 2. Khusus kamar 936 sabun cair untuk mandi kosong 3. Untuk Soto Bandung yang dikirim ke kamar kiranya kecap diberi plastik atau tempat tersendiri sehingga tidak tumpah cukup banyak ke nasi karena selera orang berbeda banyak sedikitnya kecap Saran sebaiknya kelengkapan di cek secara berkala untuk memuaskan pelanggan

Selengkapnya ▾



**Komplain**

Saya anggota dari Touzia biasa saya menginap di Harris dan baru coba Yello Paskal karena biasa juga ke Fave Paskal. Kemarin suami pesan tapi lupa pake member saya Ada beberapa yang harus diperbaiki :

1. Tmp parkir yang susah untuk cari parkir karena digabung dengan mall. ini pas sy check in ada ibu2 yang juga komplain hal yang sama.
2. Jam 9 saya breakfast banyak yang sudah kosong dan tidak direfill. Contoh bubur ayam, soto ayam masa cuma makan bubur sm kuah saja.. isinya hrs demikian juga dgn soto ayam cm sisa kuah saja
3. Untuk tmp makan peralatan makan jg tidak disiapkan tdk spt htl2 lain. Pas saya datang ke resto kotanya full cuma tdk ada daftar waiting list sehingga saya masih menunggu dan sudah diselak sm orang2 yang baru datang :(
4. Wifi dikamar sama sekali tidak bisa padahal tidak ada password ...hrsnya bisa langsung connecting
5. Kamar so far OK

Baca lebih sedikit ▲

Tempat strategis dan nyaman.. satu gedung sama mall pascal hypersquare. ... hanya makanannya kurang berasa.. buburnya hambar dan dingin..

(Translated by Google)

Strategic and comfortable place.. the same building as the Pascal Hypersquare mall. ... only the food lacks taste.. the porridge is bland and cold..

...



**Business**

Untuk lokasi dan hotel serta pelayanan sudah cukup baik namun untuk sarapan sangat kurang sekali rasanya, untuk susunya pun seperti tidak layak, dua teman saya yang minum susu tersebut menjadi diare

(Translated by Google)

For the location and the hotel and the service is good enough, but for breakfast the taste is very lacking, even the milk is not feasible, two of my friends who drink the milk have diarrhea

*Sumber : Google Review & Trip Advisor Yello Hotel Paskal*

Dengan adanya permasalahan di atas, pelatihan dilakukan untuk dapat mengatasi permasalahan dengan meningkatkan kemampuan karyawan. Pelatihan disusun dengan adanya analisis kebutuhan tersebut.

Pada hotel ini, pelatihan memiliki salah satu komponen yaitu *Oak Book*. *Oak Book* ini merupakan bentuk evaluasi sebelum dan sesudah pelatihan (jangka waktu tertentu) untuk mengukur tingkat perubahan kinerja secara deskriptif. Berikut merupakan contoh data *Oak Book*.

**TABEL 4**  
***OAK BOOK***

<b>Materi Pelatihan</b>	<i>Training the Trainer</i>
<b>Fasilitator</b>	Mr. Fanny
<b>Durasi</b>	8 jam
<b>Tanggal</b>	26-27 September 2022
<b>Tempat</b>	2 <sup>nd</sup> level Yello Paskal
<b>Target</b>	<p><b>Akan melakukan :</b> Memberikan informasi pelatihan kepada karyawan yang terkait.</p> <p><b>Langkah selanjutnya :</b> Memperbaiki kualitas dalam melayani tamu.</p> <p><b>Akan dilakukan minggu depan :</b> Mengajarkan tim tentang operasional dan komunikasi dalam bekerja.</p> <p><b>Akan dilakukan bulan depan :</b> Menjadi contoh baik sebagai pemimpin dalam tim.</p>
<b>Umpan balik atasan (dalam waktu 1-2 bulan)</b>	Memperbaiki indeks kepuasan tamu pada departemen <i>FBS</i> , dengan meningkatkan kualitas dalam menjaga produk & layanan selama waktu operasional <i>breakfast</i> .

*Sumber : Data Yello Hotel Paskal 2022*

## B. Rumusan Masalah

Pengembangan tenaga kerja atau karyawan terus dilakukan agar dapat mencapai tujuan dari hotel itu sendiri. Departemen *Human*

*Resources* mempunyai salah satu tanggungjawab yaitu mengembangkan kompetensi dari karyawan hotel dengan mengadakan pelatihan dari internal ataupun dengan lembaga berwenang eksternal. Yello Hotel Paskal telah melaksanakan pelatihan tersebut kepada karyawan hotel yang terkait. Adanya pelatihan ini memberikan pengaruh kepada kualitas kinerja karyawan. Dengan mengetahui pengaruh dari pelatihan ini, seluruh departemen terkait akan mengerti pula tujuan dari adanya pelatihan, yaitu untuk terus mengembangkan kompetensi serta kualitas kinerja karyawan. Pengaruh dari adanya pelatihan ini dapat diketahui dengan batasan populasi pada karyawan tetap *Food & Beverage Services* pada Yello Hotel Paskal. Pelatihan tersebut memberikan pengaruh pada kinerja karyawan sehingga tercermin pada pelayanan yang diberikan. Masalah dirumuskan dalam pertanyaan berikut.

1. Bagaimana kesesuaian antara perencanaan dengan pelaksanaan pelatihan bagi departemen *Food and Beverage Services* di Yello Hotel Paskal?
2. Bagaimana kinerja karyawan pada departemen *Food and Beverage Services* di Yello Hotel Paskal?
3. Bagaimana pengaruh pelatihan terhadap pada kinerja karyawan *Food and Beverage Services* di Yello Hotel Paskal?

### C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini ditujukan sebagai salah satu syarat dalam menempuh ujian akhir Pendidikan program Diploma IV Jurusan Hospitaliti,

Program Studi Pengelolaan Perhotelan di Politeknik Pariwisata Bandung. Selain itu, penulis ingin melakukan penelitian terkait pengaruh dari pelaksanaan pelatihan dari departemen *Human Resources* bagi para karyawan *Food and Beverage Services* di Yello Hotel Paskal, yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi dari pelatihan ketika melayani tamu pada *outlet*.

1. Mengetahui apakah pelatihan yang direncanakan telah sesuai dengan kebutuhan dari departemen *Food and Beverage Services*.
2. Mengetahui kinerja karyawan departemen *Food and Beverage Services*.
3. Mengukur pengaruh dari pelatihan terhadap kinerja pelayanan karyawan pada departemen *Food and Beverage Services* Yello Hotel Paskal.

#### D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan esensi berupa manfaat bagi pihak hotel sebagai sarana untuk evaluasi mengenai pelatihan yang dilakukan apakah memberikan hasil seperti apa yang diharapkan. Sehingga dapat memberikan refleksi atau gambaran terhadap apa yang bisa dilakukan oleh pihak hotel. Hasil dari penelitian akan bermanfaat pula sebagai acuan atau referensi bagi penelitian yang dilakukan di masa mendatang yang berkaitan dengan topik ini.