

**PELAKSAAN PELATIHAN PRAMUGRAHA  
(STUDI KASUS DI HOTEL MOXY BANDUNG)**

**PROYEK AHKIR**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan  
Program Diploma IV  
Program Studi Administrasi Hotel  
Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung



Oleh :

**BILLY**

Nomor Induk : 201621258

**JURUSAN PERHOTELAN  
PROGRAM STUDI  
ADMINISTRASI HOTEL**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA  
BANDUNG  
2020**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**JUDUL PROYEK AKHIR**

**PELAKSANAAN PELATIHAN PRAMUGRAHA (STUDI KASUS DI HOTEL MOXY BANDUNG)**

NAMA : BILLY  
NIM : 201621258  
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI HOTEL

Bandung, 16 Oktober 2020

Pembimbing I,

**Heru Riyadi, Dr, MM.Par,CHE.**

NIP. 19660122 199603 1 001

Bandung, 16 Oktober 2020

Pembimbing II,

**Edwin Adriansyah, MM.Par.**

NIP.19760109 200912 1 002

Bandung, Oktober 2020

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan  
Kemahasiswaan,



**Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc**

NIP.19710506 199803 1 001

Menyetujui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

**Faisal, MM. Par., CHE**

NIP. 19730706 199303-1 001

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Billy  
Tempat/ Tanggal Lahir : Bandung, 14 Januari 1998  
NIM : 201621258  
Program Studi : Administrasi Hotel

Dengan ini Saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/ Proyek Akhir/ Skripsi yang berjudul :  
“PELAKSANAAN PELATIHAN PRAMUGRAHA (STUDI KASUS DI HOTEL MOXY BANDUNG)” ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/ Proyek Akhir/ Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yg telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/ Proyek Akhir/ Skripsi ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan diatas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/ atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 9 Oktober 2020  
Yang Membuat Pernyataan

  
  
Billy  
201621258

**MOTTO**

*“LAKUKANLAH YANG TERBAIK DALAM SEGALA HAL,  
MAKA ITU AKAN BERBALIK KEPADAMU”*

**-BILLY 2020-**

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

“dari saya, untuk saya dan kalian”

## ABSTRAK

Beberapa tahun terakhir ini, bisnis perhotelan di Indonesia telah berkembang cepat. Perkembangan tersebut cukup besar, hal ini dapat dilihat dari data kinerja pertumbuhan pariwisata dari World Trade Tourism Council (WTTC) yang menempatkan Indonesia di peringkat ke-9 besar di dunia. Hotel adalah suatu bangunan atau gedung maupun perusahaan yang akan menyediakan jasa penginapan atau menyediakan berbagai makanan, minuman serta fasilitas lainnya untuk tamu-tamu yang datang ke hotel, yang dimana seluruh fasilitasnya akan di peruntukan dan dapat dipergunakan bagi seluruh masyarakat umum baik dalam negeri ataupun luar negeri yang akan datang untuk menginap. Oleh karena itu, dengan adanya pelatihan pramugara ini dapat menciptakan pekerja perhotelan yang dapat memberi pelayanan terbaik atau sesuai dengan ekspektasi. Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk mengetahui dan mengidentifikasi proses pelaksanaan pelatihan pramugraha di Hotel Moxy Bandung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini akan mengidentifikasi bagaimana pelaksanaan pelatihan yang terjadi kepada karyawan di departemen tata graha Hotel Moxy Bandung.

Kata Kunci : Sumber Daya Manusia, Tata Graha, Pelaksanaan Pelatihan, Hotel Moxy Bandung

## ABSTRACT

*In the recent years, Hotel business in Indonesia has developed pretty fast. The development itself is quite large, it can be seen from the tourism growth performance data from the World Trade Tourism Council (WTTC) which place Indonesia in the 9th position in the world. Hotel is a building or company that will provide lodging services or provide various foods, drinks and other facilities for guests who come to the hotel, where all the facilities will be allocated and can be used for all the general public, both domestic and foreign country that will come to stay. Therefore, with this housekeeping employee training it can create hotel workers who can provide the best service or according to expectations. This research aims to identify and identify the process of implementing staff training in maid service at Moxy Hotel Bandung. This study uses an approach qualitative and quantitative The results of this study will identify how the implementation of training that occurs to employees in the housekeeping department of Moxy Hotel Bandung.*

*Keyword : Human Resources, Housekeeping, Training, Moxy Hotel Bandung*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Proyek Akhir dengan judul **“PELAKSANAAN PELATIHAN PRAMUGRAHA (STUDI KAKUS DI HOTEL MOXY BANDUNG)”**. Tidak lupa penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik dalam hal bimbingan dan dukungan selama menyusun Proyek Akhir ini. Pada Kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Faisal, MM. Par., CHE. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
3. Bapak Edison Sitompul, S.Sos., MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen Hospitaliti.
4. Bapak Pudin Saepudin, SST.Par., MP.Par. selaku Ketua Program Studi Administrasi Hotel Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
5. Bapak Heru Riyadi, Dr, MM.Par,CHE., selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberi saran serta koreksi terhadap Proyek Akhir ini.
6. Bapak Edwin Adriansyah,MM.Par., selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberi saran serta koreksi terhadap Proyek Akhir ini.
7. Ibu Astri Fatmarani Andini Limbong, selaku Assisten Human Resources Manager yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian Proyek Akhir dihotelnya.
8. Kedua Orang Tua dan keluarga yang mendukung dan memotivasi dalam mengerjakan Proyek Akhir.
9. Teman-teman Administrasi Hotel 2016 yang selalu membantu dan mendukung dalam penyusunan Proyek Akhir.



10. Serta semua pihak yang terlibat dalam proses penyelesaian Proyek Akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa Proyek Akhir ini dapat dikatakan masih jauh dari kata sempurna dan banyak kekurangan di dalamnya. Sehingga penulis menyampaikan maaf jika terdapat beberapa kesalahan dalam penulisan atau ketidak-akuratan kata, kalimat dan data yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun sebagai acuan perbaikan dalam penyusunan penelitian kedepannya.

Bandung, Oktober 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>i</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Teori.....	8
1. Tinjauan Teori Hotel .....	8
2. Tinjauan Teori Sumber Daya Manusia.....	9
3. Tinjauan Teori Pelaksanaan Pelatihan.....	11
a. Teori Pelaksanaan Pelatihan.....	11
b. Fungsi Pelaksanaan Pelatihan Kerja.....	13

c. Metode Pelatihan Kerja .....	14
d. Manfaat Pelaksanaan Pelatihan Kerja .....	17
B. Kerangka Pemikiran .....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Rancangan Penelitian.....	19
B. Partisipan dan Tempat Penelitian .....	19
C. Pengumpulan Data.....	20
D. Alat Pengumpulan Data.....	22
E. Analisis Data.....	22
F. Pengujian Keabsahan Data .....	24
G. Jadwal Penelitian .....	26
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian.....	27
B. Pembahasan .....	35
<b>BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	
A. Simpulan.....	43
B. Rekomendasi .....	44
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>46</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>48</b>

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1. AKOMODASI HOTEL .....	18
GAMBAR 2. KERANGKA PEMIKIRAN .....	18
GAMBAR 3. STRUKTUR ORGANISASI HOTEL.....	28

## DAFTAR TABEL

TABEL 1. LATAR BELAKANG PENDIDIKAN KARYAWAN.....	28
TABEL 2. JAM KERJA KARYAWAN.....	29
TABEL 3. HASIL WAWANCARA HUMAN RESOURCES MANAGER	29
TABEL 4. HASIL WAWANCARA ASSIST. HOUSEKEEPING MANAGER	32
TABEL 5. HASIL WAWANCARA HOUSEKEEPING ATTENDANT.....	34
TABEL 6. HASIL REDUKSI WAWANCARA TRAINER .....	36
TABEL 8. HASIL REDUKSI WAWANCARA KARYAWAN.....	37

## LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. SURAT IZIN PENELITIAN.....	50
LAMPIRAN 2. DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	48
LAMPIRAN 3. HASIL TURNITIN.....	48

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Nawar. 2002. Operasional Tatagraha. Cetakan kedua. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Chr, Jimmy L.2014. A to Z Human Capital Manajemen Sumber Daya Manusia. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Dessler, Gary. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba Empat.
- Dessler, Gary. 1997. Management Sumber Daya Manusia. Terjemahan. Benyamin Molan. Edisi Bahasa Indonesia. PT Prenhallind. Jakarta.
- Eko Widodo, Suparno.2015. Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia”. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Edi, Sutrisno. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Edy, Sutrisno, (2016), Manajemen Sumber Daya Manusia, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Gary, Dessler. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba Empat.
- Hasibuan, Malayu, S.P, (2006). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Kartini, Kartono dan Dali Gulo. 2003. Kamus Psikologi, Bandung : Pioner Jaya
- Mangkuprawira, 2011, Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Noviana, Ria. Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan, Skripsi Sarjana Ekonomi, Malang, Perpustakaan Brawijaya, 2007.
- Rivai, Veithzal. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, Edisi ke 6, PT. Raja Grafindo Persada, Depok.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2009). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.

Siti, Irene. Desentralisasi dan Partisipasi Masyarakat dalam Pendidikan, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2011).