

**PELAKSANAAN PELATIHAN PRAMUSAJI (STUDI KASUS DI WAROENG  
DI JEEVA KLUI RESORT LOMBOK)**

**PROYEK AKHIR**

Ditujukan untuk memenuhi salah satu persyaratan

dalam menempuh Ujian Sidang

Program Diploma IV



OLEH:

INTAN ANISA UTAMI  
Nomor Induk: 201923820

**JURUSAN HOSPITALITI  
PROGRAM STUDI  
ADMINISTRASI HOTEL**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA NHI BANDUNG  
2020**

## LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

*PELAKSANAAN PELATIHAN PRAMUSAJI (STUDI KASUS DI WARDENG DI JEEVA  
KLUI RESORT LOMBOK)*

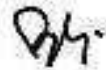
NAMA : INTAN ANISA UTAMI  
NIM : 201923820  
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI HOTEL  
JURUSAN : HOSPITALITI

Pembimbing I,



**Edwin Adriansyah, MM.Par.**  
NIP. 19760109 200912 1 002

Pembimbing II,



**Dr. Brantas, M. Pd.**  
NIP 19610716 198403 1 001

Bandung, September 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 199503 1 001

## HALAMAN MOTTO

Allah berfirman: “Aku sesuai prasangka hamba-Ku. Aku bersamanya ketika ia mengingat-Ku. Jika ia mengingat-Ku saat bersendirian, Aku akan mengingatnya dalam diri-Ku. Jika ia mengingat-Ku di suatu kumpulan, Aku akan mengingatnya di kumpulan yang lebih baik daripada itu. Jika ia mendekati kepada-Ku sejengkal, Aku akan mendekati kepadanya sehasta. Jika ia mendekati kepada-Ku sehasta, Aku mendekati kepadanya sedepa. Jika ia datang kepada-Ku berjalan, maka Aku akan mendatangnya berlari”

HR. Bukhari 6970 dan Muslim 2675

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Karya ini dipersembahkan bagi tenaga medis yang sedang berjuang di garda terdepan selama pandemi virus corona covid-19. Sesungguhnya Allah bersamamu

## PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Intan Anisa Utami  
Tempat/Tanggal Lahir : Mataram, 15 September 1995  
NIM : 201923820  
Program Studi : Administrasi Hotel  
Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul:  
**“PELAKSANAAN PELATIHAN PRAMUSAJI (STUDI KASUS DI WAROENG DI JEEVA KLUI RESORT LOMBOK)”**  
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 Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang 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 Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, 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.

Mataram, 16 Juli 2020

Yang membuat pernyataan,

  
NIM 20923820  
Intan Anisa Utami  
NIM 20923820

## **ABSTRAK**

Penelitian ini ditujukan untuk mengidentifikasi dan mempelajari pelaksanaan pelatihan kepada pramusaji di Waroeng di Jeeva Klui Resort Lombok. Penulisan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara kepada para pramusaji di Waroeng di Jeeva Klui untuk memperoleh data. Setelah melakukan penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan pelatihan telah berjalan di Jeeva Klui khususnya pada staf pramusaji di Waroeng di Jeeva Klui Resort Lombok. Namun, ada beberapa aspek yang perlu dilakukan peningkatan guna meningkatnya kemampuan, keterampilan serta pengetahuan kepada pramusaji agar dapat memberikan pelayanan yang lebih berkualitas.

Kata kunci: pelatihan, sumber daya manusia

## **ABSTRACT**

This study is aimed to study and identify the implementation of waiter's training at Waroeng at Jeeva Klui Resoort Lombok. The author in this study uses a qualitative approach through interview with the waiters at Waroeng in Jeeva Klui to obtain data. After conducting research, it is to be concluded that training has been running in Jeeva Klui especially for waiter and waitress at Waroeng at Jeeva Klui Resort Lombok. However, there are several aspects that need to be done to increase the ability, skills and knowledge for waiters to be able to provide higher quality services.

Key Word: training, human resource

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Yang Maha Esa penulis panjatkan atas terselesaikannya penulisan usulan penelitian ini. Penulis menyadari, bahwa atas rahmat dan kehendak-Nya lah penulisan usulan penelitian dengan judul ***PELAKSANAAN PELATIHAN PRAMUSAJI (STUDI KASUS DI WAROENG DI JEEVA KLUI RESORT LOMBOK)***” ini dapat terselesaikan.

Proyek Akhir ini dibuat dalam rangka memenuhi persyaratan akademis untuk menyelesaikan program Diploma VI studi di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

Dalam proses penulisan Proyek Akhir ini, penulis menemukan banyak kesulitan yang tidak mungkin dapat diatasi tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih 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 Pudin Saepudin, SST. Par., MP. Par. selaku Ketua Program Studi Administrasi Hotel Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung;
4. Bapak Edwin Adriansyah, MM. Par. selaku pembimbing I yang telah senantiasa memberikan bimbingan, ide, saran, pemikiran serta dorongan semangat kepada penulis dalam penyusunan Proyek Akhir ini untuk selesai tepat pada waktunya;



5. Bapak Dr. Brantas M.Pd. selaku pembimbing II yang telah banyak membantu penulis selama proses penulisan Proyek Akhir ini;
6. Ni Wayan Eni Wirayati selaku HR Manager di Jeeva Klui Resort Lombok yang telah terlibat dalam penyusunan usulan penelitian ini yang telah membantu penulis dalam proses pengumpulan data awal selama penelitian;
7. Orang tua dari penulis, yaitu Ibunda Suharti Romy dan Bapak Romy Azhary Rahiem yang telah memberikan doa, dukungan dan segenap perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Proyek Akhir ini;
8. Ajeng Ayu Ari Wulandari S. Ei, Lalu Febrian Amria Junarta S. Ti, selaku kakak dari penulis yang telah memberikan dukungan semangat kepada penulis selama penulisan Proyek Akhir ini;
9. Seluruh dosen Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, khususnya Program Studi Administrasi hotel yang senantiasa mencurahkan segenap ilmu dan motivasi;
10. Seluruh staff Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, terutama di Program Studi Administrasi Hotel yang senantiasa membantu selama proses pembelajaran;
11. Seluruh rekan – rekan Program Studi Administrasi Hotel Lanjutan angkatan 2019 yang telah memberika dukungan penulis;
12. Seluruh teman - teman ADH 8B yang telah berjuang bersama dengan penulis selama proses penyusunan Proyek Akhir ini;
13. Seluruh pihak yang terlibat yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu oleh penulis.

Penulis menyadari bahwa proyek akhir ini belum sepenuhnya sempurna, maka segala saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati.

Akhir kata, penulis berharap agar proyek akhir ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang membacanya.

Bandung, 7 April 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
HALAMAN MOTTO .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iii
PERNYATAAN MAHASISWA .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II. KAJIAN PUSTAKA .....	8
A. Kajian Teori Pelatihan .....	8
B. Kerangka Pemikiran.....	18
BAB III. METODE PENELITIAN .....	20
A. Rancangan Penelitian .....	20
B. Partisipan & Tempat Penelitian.....	21
C. Pengumpulan Data .....	21
D. Analisis Data.....	22
E. Pengujian Keabsahan Data.....	24
F. Jadwal Penelitian .....	25
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	26

<b>A. Hasil Penelitian .....</b>	<b>26</b>
<b>B..Pembahasan.....</b>	<b>39</b>
<b>BAB V. SIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>44</b>
<b>A. SIMPULAN .....</b>	<b>44</b>
<b>B..REKOMENDASI .....</b>	<b>45</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>47</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>49</b>
<b>BIODATA .....</b>	<b>52</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>		<b>Halaman</b>
1	Kerangka Pemikiran .....	18
2	Struktur Organisasi F&B Service di Jeeva Klui Resort Lombok .....	28

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Jadwal Penelitian.....	25
2. Hasil Wawancara Dengan Restaurant Supervisor.....	29
3. Hasil Wawancara Dengan Pramusaji 1.....	31
4. Hasil Wawancara Dengan Pramusaji 2.....	32
5. Hasil Wawancara Dengan Pramusaji 3.....	34
6. Hasil Wawancara Dengan Pramusaji 4.....	35
7. Hasil Wawancara Dengan Pramusaji 5.....	37
8. Reduksi Wawancara Dengan Restaurant Supervisor dan Karyawan .....	38
9. Monthly Training Report Jeeva Klui .....	43

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Surat Ijin Penelitian.....	49
2. Bukti Pernyataan Selesai Penelitian .....	50
3. Hasil <i>Turn It In</i> .....	51

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2002). *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2009). *Prinsip – Prinsip Manajemen Pelatihan*. Jakarta: Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Depdiknas.
- Mangkunegara, AA. Anwar prabu. (2007). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama.
- Manullang, K. (1990). *Manajemen Partisipasi*. Jakarta: Departemen Tenaga Kerja Pusat Produktivitas Nasional.
- Moleong, Lexy. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: P2LPTK Ditjendikti Depdikbud.
- Nazir, Mohammad. (2011). *Metode Penelitian*. Jakarta Ghalia Indonesia.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2003). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Randall S, Schuler dan Susan E. Jackson. (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Menghadapai Abad Ke-21)*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.
- Rivai, Veithzal dan Salaga. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.



- Sedarmayanti. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Simamora, Henry. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Bagian Penerbit STIE YKPN.
- Sinambela, Lijan Pltak, dkk. (2012). *Kinerja Pegawai: Teori, Pengukuran dan Implikasinya*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sumarsono, Sonny. (2009). *Teori dan Kebijakan Publik Ekonomi Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sport.bisnis.com. (2019, 25 Februari), Lombok Tuan Rumah MotoGP, Sirkuit Mandalika Mulai Dibangun Oktober 2019. Diakses pada 26 Juni 2020, dari <https://sport.bisnis.com/read/20190225/401/892842/lombok-tuan-rumah-motogp-sirkuit-mandalika-mulai-dibangun-oktober-2019>.
- Suarantb.com. (2019, 11 Desember), Industri Hotel Siapkan Gaet Wisatawan MotoGP. Diakses pada 24 Juni 2020, dari <https://www.suarantb.com/industri-hotel-siapkan-strategi-gaet-wisatawan-motogp/>.