

**PELAKSANAAN PELATIHAN UNTUK MENINGKATKAN KINERJA PRAMUSAJI
DI BEEHIVE CAFÉ & EATERY BANDUNG**

PROYEK AKHIR

Disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan
Program Diploma IV
Program Studi Administrasi Hotel
Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung



Disusun oleh:

MUHAMMAD DAFFA FAJARIZKY

Nomor Induk: 201621270

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI HOTEL
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA NHI BANDUNG**

2020

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

PELAKSANAAN PELATIHAN UNTUK MENINGKATKAN KINERJA PRAMUSAJI DI
BEEHIVE CAFE & EATERY BANDUNG

NAMA : MUHAMMAD DAFFA FAJARIZKY
NIM : 201621270
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI HOTEL
JURUSAN : HOSPITALITI

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Pudin Saepudin, S. ST. Par., MP. Par.
NIP. 19770514 200902 1 002

Bandung,

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan
Kemahasiswaan,

Menyetujui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung,

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc
NIP.19710506 199803 1 001



Faisal, MM.Par.,CHE
NIP. 19730706 199503 1 001

MOTTO

“Seek knowledge from cradle to the grave.” - **Prophet Muhammad**

PERSEMBAHAN

“Untuk Mama, Papa, Kakak, Ombay, Akas, Nenek, Kakek dan Saudara yang saya cintai.”

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya

Nama : Muhammad Daffa Fajarizky

Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 25 Oktober 1998

NIM : 201621270

Program Studi : Administrasi Hotel

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul: *“Pelaksanaan Pelatihan Untuk Meningkatkan Kinerja Pramusaji di Restoran Beehive Café & Eatery”* 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 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 Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi 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.

Bandung, Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Daffa Fajarizky

201621270

ABSTRAK

Industri pariwisata akan semakin berkembang seiring perkembangan zaman dimana kebutuhan tentang pengetahuan serta keinginan seseorang mencari sesuatu yang baru dan Restoran menjadi suatu perkembangan dimana di zaman sekarang semakin banyak inovasi yang dilakukan oleh pebisnis muda untuk mengelola sumber daya manusia yang ada. Karyawan merupakan sumber daya manusia untuk memberikan pelayanan terhadap tamu, dengan diadakannya pelatihan diharapkan dapat menunjang performa dari karyawan tersebut untuk melayani tamu yang datang. Gredler (1986), menyatakan bahwa proses mengubah sikap dan perilaku secara substansial berada dalam lingkungan buatan (eksperimental) dan sangat sedikit bergantung pada situasi alam (kenyataan) yang dimiliki. Oleh karena itu, lingkungan pelatihan yang mendukung harus diciptakan sehingga proses pembelajaran ini dapat dilakukan secara optimal. Untuk itu, Restoran khususnya pihak manajemen harus memberikan pelatihan yang optimal untuk keberlangsungan sumber daya manusia di tempatnya seperti kinerja yang baik sebagai penentu kualitas perusahaan dan menjadikan *feedback* untuk perusahaannya sendiri sebagai investasi terhadap sumber daya manusia yang ada.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi serta mengetahui pelatihan dan juga kinerja yang diberikan serta metode yang jelas dari pihak manajemen kepada karyawan di Beehive Café & Eatery. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Menggunakan metode wawancara mendalam kepada *Operational Manager* sebagai pemegang tugas terbesar dan juga yang paling mengetahui sifat asli karyawan yang ada di Beehive Café & Eatery. Hasil penelitian ini akan mengidentifikasi mengenai pelaksanaan pelatihan untuk meningkatkan kinerja pramusaji di Beehive Café & Eatery untuk dapat menjadi tolak ukur serta masukan bagi pihak manajemen untuk mengembangkan sistem pelatihan serta meningkatkan kinerja yang ada.

Kata Kunci: Pelatihan, Kinerja.

ABSTRACT

Tourism industry expands over the human era where the needs of knowledge and a man will find something new and the restaurant to be a development where nowadays is getting a lot of innovation that carried out by young business people to manage human resources that are. An employee is human resources to give the hospitality, with the training held is expected to support the performance of the employees to serve guests dating. Gredler (1986), states that process of changing attitudes and behavior in practice they are in the built environment (experimental) and very few depend on the situation of the (reality) owned. Hence, the environment that supports training must be created that the process of learning this be done in an optimum. For that, the restaurant management should give optimal training for the sustainability of human resources in its place as a good performance as the determinants of the quality of the company and made feedback systems to her own company as an investment to the human resources that is.

This study aims to to identify and know training and also a performance given and methods clear from the management to an employee in Beehive Café & Eatery. This research in a qualitative. Uses the method in-depth interviews to operational manager as a duty manager and also the most know the behavior of employee who is in Beehive Café & Eatery. The result of this research will identify on the implementation of the training to increase performance waitress in Beehive Café & Eatery that can be benchmark and input for the management to develop system training and improve the good performance is.

Keywords: Ttraining, Performance.

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, seraya memohon berkat dan rahmat serta keridhoan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proyek akhir ini yang berjudul **“PELAKSANAAN PELATIHAN UNTUK MENINGKATKAN KINERJA PRAMUSAJI DI BEEHIVE CAFÉ & EATERY”**

Adapun tujuan dari penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh sidang proposal penelitian Proyek Akhir pada Program Diploma IV, Jurusan Hospitaliti, Program Studi Administrasi Hotel di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung serta menambah literatur berupa karya ilmiah di STP Bandung ini.

Diselesaikannya proyek akhir ini tidak lepas dari dukungan moril dan materil dari semua pihak, baik langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa 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 dan Pembimbing II yang telah memberikan banyak arahan kepada penulis untuk melancarkan proyek akhir ini;
5. Bapak Edwin Adriansyah, SST. Par., MM. Par., selaku Pembimbing I penulis yang telah bersedia meluangkan waktu dan masukan untuk kelancaran proyek akhir ini;
6. Orang tua dan keluarga besar penulis, yaitu Ibunda tercinta penulis Juriati Amri, Ayahanda penulis Wahyu Amri, Nenek dan Kakek penulis banggakan. Karena atas doa, dukungan, serta segala perhatian yang tiada hentinya tercurahkan selama penulis

menempuh pendidikan di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung hingga proyek tugas akhir ini dapat terselesaikan.;

7. Bapak Rudy Nasihin, selaku Operational Manager Beehive Café & Eatery Bandung yang senantiasa memberikan data untuk penyelesaian Proyek Akhir ini;
8. Seluruh dosen STP Bandung, terutama dosen yang mengajar di program studi Administrasi Hotel;
9. Seluruh staf STP Bandung yang membantu proses pembelajaran, khususnya di program studi Administrasi Hotel;
10. Seluruh teman – teman Administrasi Hotel angkatan 2016 yang berjuang bersama menyelesaikan proyek akhir;
11. Serta semua pihak yang terlibat dalam proses penyelesaian Proyek Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa proyek akhir ini dapat dikatakan masih jauh dari kata sempurna dan banyak kekurangan di dalamnya, mengingat keterbatasan kemampuan penulis yang masih dalam menuntut ilmu & belajar. Sehingga penulis menyampaikan maaf jika terdapat beberapa kesalahan dalam penulisannya serta memohon kritik dan saran yang dapat membangun, demi perubahan yang lebih baik lagi.

Penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri khususnya kepada pihak Beehive Café & Eatery Bandung sendiri dan pihak pembaca untuk ke depannya.

Akhir kata, kesempurnaan hanya milik Tuhan Yang Maha Sempurna dan kesalahan itu datangnya dari penulis sendiri.

Bandung, 12 April 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
HALAMAN MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN KEASILAN KARYA	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori.....	7
1. Definisi Manajemen	7
2. Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia	7
3. Peran dan Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	9
4. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	16
B. Teori Pelatihan	18
C. Teori Kinerja	29
D. Kerangka Pemikiran	31

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian.....	33
B. Partisipan dan Tempat Penelitian	35
C. Pengumpulan data.....	37
a. Observasi	37
b. Wawancara	39
c. Dokumentasi	40
D. Analisis Data	40
E. Pengujian Keabsahan Data.....	42
F. Jadwal Penelitian	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	47
B. Pembahasan.....	67
1. Pelaksanaan Pelatihan	70
2. Kinerja dan Penilaian Kinerja.....	73

BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Simpulan	75
B. Rekomendasi	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	81

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
GAMBAR 1.1 The Roles of HR	14
GAMBAR 2.1 Kerangka Pemikiran	32

DAFTAR TABEL

	Halaman
TABEL 1 HASIL WAWANCARA.....	48
TABEL 2 HASIL REDUKSI WAWANCARA	66

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN 1 File Unggahan Turn It In	80
LAMPIRAN 2 Pedoman Wawancara Beehive Café & Eatery Bandung.....	81

DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, Syafaruddin. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia. Strategi Keunggulan Kompetitif. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Arikunto, Suharsimi. 2005. Manajemen Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta
- A.W Marsum. 2005. Restoran dan Segala Permasalahannya. Edisi IV. Yogyakarta: Andi.
- Bernardin dan Russel (dalam Ruky, 2002:15). Pengertian Kinerja diakses dari <http://teorionline.wordpress.com/category/kumpulan-teori/msdm/>. diakses pada tanggal 8 April 2020.
- Bintoro, & Daryanto. 2014. Manajemen Diklat. Yogyakarta: Gava Media.
- Edward, R., Holland, J. 2013. What is Qualitative Interviewing?. New Delhi: Bloosburry
- George R., Terry. 1960. *The Principles Of Management*. Illinois : Irwin, Inc
- Handoko T., Hani. 2000. Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia. Edisi II. Cetakan Keempat Belas. Yogyakarta: Penerbit BPFE. Yogyakarta.
- Lexy J. Moleong. 2005. metodologi penelitian kualitatif, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Manulang. 2002. Manajemen Personalia. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Mathis, R.L. & J.H. Jackson. 2006. Human Resource Management: Manajemen Sumber
- Nancy R., Douglas H. 1999. Behavioral Management in the Public Schools: An Urban Approach. Westport: Praeger Publisher.
- Needorn, R. Sorle. 2019. *Forecasting and Organizational Performance: The Nigerian Manufacturing Sector Experience*. International Journal of Advanced Academic Research. Vol. 5, Issue 1. <https://www.ijaar.org/articles/Volume5-Number1/Social-Management-Sciences/ijaar-sms-v5n1-jan19-p17.pdf>. Diakses pada tanggal 10 April 2020
- Noe, Hollenbeck, Gerhart, Wright. 2003. *Human Resouce Management International Edition*. New york: The McGraw-hill Companies, Inc.
- Robbins, P.Stephen dan Timothy A. Judge. 2012. Perilaku Organisasi. Salemba Empat. Jakarta

Rodriguez, Walters. 2017. *The Importance of Training and Development in Employee Performance and Evaluation*. World Wide Journal of Multidisciplinary Research and Development. 3(10): 206-212.

https://www.researchgate.net/publication/332537797_The_Importance_of_Training_and_Development_in_Employee_Performance_and_Evaluation/link/5cefe41092851c4dd01ba833/download. Diakses pada tanggal 10 April 2020.

Sumadi Suryabrata, 1998. Psikologi Pendidikan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Daya Manusia. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta. Salemba Empat.

Ulrich, David. 1997. *Human Resouce Champion*. Cambridge: Harvard Business School Press.

Walker, John R. 2011. *The Restaurant: From Concept to Operation*. Sixth Edition. New Jersey: John Wiley & Sons Inc.

Widodo. 2015. Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

https://www.researchgate.net/publication/240807798_Document_Analysis_as_a_Qualitative_Research_Method