

**PELAKSAAN PELATIHAN KARYAWAN TATA GRAHA
(STUDI KASUS DI HOTEL HORIZON BANDUNG)**

PROYEK AKHIR

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



Oleh :

NABILLA SRICAHYA SHAHNASZ

Nomor Induk : 201621271

**JURUSAN PERHOTELAN
PROGRAM STUDI
ADMINISTRASI HOTEL**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA
BANDUNG
2020**

HALAMAN PENGESAHAN
JUDUL PROYEK AKHIR

**PELAKSAAN PELATIHAN KARYAWAN TATA GRAHA
(STUDI KASUS DI HOTEL HORISON BANDUNG)**

NAMA : NABILLA SRICAHYA SHAHNASZ
NIM : 201621271
PROGRAM STUDI : ADMINISTRAS I HOTEL

Pembimbing I,

Pembimbing II,



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



Deden Saepudin, Drs., M.Pd.
NIP. 19670615 199603 1 001

Bandung, 17 Juli 2020

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan,

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

MOTTO

*“NEVER GIVE UP ON A DREAM
THAT YOU’VE CHASING ALMOST OF YOUR LIFE “*

HALAMAN PERSEMBAHAN

“untuk kalian, dari saya”

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Nabilla Sricahya Shahnasz
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung, 17 November 1998
NIM : 201621271
Program Studi : Administrasi Hotel

Dengan ini Saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul: **“PELAKSANAAN PELATIHAN KARYAWAN TATA GRAHA STUDI KASUS DI HOTEL HORISON 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 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, 14 Juli 2020
Yang Membuat Pernyataan



Nabilla Sricahya Shahnasz
201621271

ABSTRAK

Industri hotel merupakan industri yang menawarkan pelayanan jasa, layanan penginapan, makanan, minuman, dan fasilitas lainnya. Hal utama yang diberikan oleh hotel adalah dengan memberikan pelayanan terbaik mereka. Pelayanan yang diberikan tak luput dari peran manusia. Dalam upaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi tamu, hotel memberikan pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari karyawan agar tercipta pelayanan yang diharapkan. Dalam penelitian ini membahas mengenai bagaimana pelaksanaan pelatihan yang diberikan oleh Hotel Horison Bandung terhadap karyawannya dalam upaya memberikan pelayanan terbaik mereka. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif studi kasus dengan menggunakan teknik triangulasi sebagai uji analisis data. Sumber data yang didapatkan melalui proses wawancara dengan 3 (tiga) orang partisipan diantaranya *Human Resources Manager*, *Assistant Housekeeping Manager*, dan *housekeeping attendant*. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini bahwa Hotel Horison Bandung perlu meningkatkan kedisiplinan dalam pelaksanaan pelatihan agar pelatihan yang diberikan dapat terlaksana sesuai rencana dan dapat diterapkan secara maksimal oleh karyawan serta lebih memperhatikan kebutuhan pelatihan karyawannya, namun dilihat secara sistematis pelaksanaan pelatihan sudah terlaksana dengan cukup baik secara rutin, walau masih ada beberapa yang perlu diperbaiki.

Kata Kunci : Pelaksanaan Pelatihan.

ABSTRACT

The hotel industry is an industry that offers services, lodging services, food, beverages, and other facilities. The main thing that is provided by the hotel is to provide their best service. The services provided cannot be separated from the role of humans. In an effort to provide the best service for guests, the hotel provides training aimed at improving the quality of service from employees in order to create the expected service. In this study, it discusses how the implementation of training provided by Hotel Horison Bandung for its employees in an effort to provide their best service. This study used a descriptive qualitative case study approach using triangulation techniques as a test data analysis. Sources of data obtained through the interview process with 3 (three) participants including Human Resources Manager, Assistant Housekeeping Manager, and housekeeping attendant. The results obtained from this study indicate that Hotel Horison Bandung needs to improve discipline in the implementation of training so that the training provided can be carried out according to plan and can be maximally applied by employees and pay more attention to the training needs of its employees, but seen systematically the training has been carried out quite well routine, although there are still some that need to be improved.

Keywords: Training Implementation.

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 KARYAWAN TATA GRAHA STUDIKASUS DI HOTEL HORISON BANDUNG”**. Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik dalam hal bimbingan dan dukungan selama menyusun Proyek Akhir ini. Pada kesempatan ini penulis 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 di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung;
5. Bapak Edwin Adriansyah, SST. Par., MM.Par., selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberi saran serta koreksi terhadap Proyek Akhir ini;
6. Bapak Deden Saepudin, Drs., M.Pd., selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu penulis dalam proses penulisan Proyek Akhir ini;

7. Seluruh Dosen STP Bandung, terutama dosen di program studi Administrasi Hotel yang telah membantu dan mendukung dalam penyusunan Proyek Akhir.
8. Bapak Dudi Suherman, selaku *Human Resources Manager* Hotel Horison Bandung yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian Proyek Akhir dihotelnya.
9. Seluruh Karyawan Hotel Horison Bandung, yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan data dalam Proyek Akhir.
10. Kedua Orang Tua dan keluarga yang mendukung dan memotivasi dalam mengerjakan Proyek Akhir.
11. Teman-teman Administrasi Perhotelan 2016 yang selalu membantu dan mendukung dalam penyusunan Proyek Akhir.
12. 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. Sehingga penulis menyampaikan maaf jika terdapat beberapa kesalahan dalam penulisan atau ketidakakuratan kata, kalimat dan data baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun sebagai acuan perbaikan dalam penyusunan penelitian kedepannya.

Bandung, 17 Juli 2020

Nabilla Sricahya Shahnasz

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	iv
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	9
1. Tinjauan Teori Hotel	9
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.....	19
B. Kerangka Pemikiran	21
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian	22
B. Partisipan dan Tempat Penelitian.....	22
C. Pengumpulan Data	23
D. Analisis Data.....	26
E. Pengujian Keabsahan Data	27
F. Jadwal Penelitian.....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	30
B. Pembahasan	44
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI	
A. Simpulan.....	53
B. Rekomendasi.....	54
DAFTAR PUSTAKA	xv
LAMPIRAN	xvii

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1. KERANGKA PEMIKIRAN.....	21
GAMBAR 2 STRUKTUR ORGANISASI HOTEL.....	33

DAFTAR TABEL

TABEL 1. LATAR BELAKANG PENDIDIKAN KARYAWAN.....	34
TABEL 2. JAM KERJA KARYAWAN.....	34
TABEL 3. HASIL WAWANCARA HUMAN RESOURCES MANAGER	35
TABEL 4. HASIL WAWANCARA ASSIST. HOUSEKEEPING MANAGER	37
TABEL 5. HASIL WAWANCARA HOUSEKEEPING ATTENDANT___	39
TABEL 6. HASIL WAWANCARA HOUSEKEEPING ATTENDANT___	41
TABEL 7. HASIL REDUKSI WAWANCARA TRAINER_____	44
TABEL 8. HASIL REDUKSI WAWANCARA KARYAWAN.....	46

DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin, Beni Ahmad Saebani. 2009, Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Pustaka Setia
- Agus Sulastiyono (2006). Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung; Alfabeta.
- Agus, Nawar. 2002. Operasional Tatagraha. Cetakan kedua. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Bogdan dan Taylor. 2012. Prosedur Penelitian. Dalam Moleong, Pendekatan Kualitatif. (him. 4). Jakarta: Rineka Cipta.
- Cushway, Barry. 1994. Manajemen Sumber Daya Manusia. Sidoarjo: Zifatama Publisher
- D., Siti Irene. Desentralisasi dan Partisipasi Masyarakat dalam Pendidikan, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2011).
- Dessler, Gary. 1997. Management Sumber Daya Manusia. Terjemahan. Benyamin Molan. Edisi Bahasa Indonesia. PT Prenhallind. Jakarta.
- Dessler, Gary. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba Empat.
- Edwin B. Flippo. 1996. Manajemen Personalia. Erlangga: Jakarta.
- Edy, Sutrisno, (2016), Manajemen Sumber Daya Manusia, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Eko Widodo, Suparno.2015.” Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia”. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

- Gaol, Chr.Jimmy L.2014. A to Z Human Capital Manajemen Sumber Daya Manusia.
PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Guest, D. (1987) 'Human Resource Management and Industrial Relations', Journal of
Management Studies, 24: 503-21
- Hasibuan, Malayu, S.P, (2006). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Bumi
Aksara
- Mangkuprawira, S.Tb., 2011, Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik, Ghalia
Indonesia, Bogor.
- Marwansyah. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Dua. Cetakan keempat.
Bandung: Alfabeta, CV
- Noviana, Ria. || Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan||,
Skripsi Sarjana Ekonomi, Malang, Perpustakaan Brawijaya, 2007, t.d.
- Sedarmayanti. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi Dan
Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Bandung:
Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif,
dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edi. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi pertama. Jakarta:
Kencana Prenada Media Group
- Veithzal Rivai. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, Edisi ke
6, PT. Raja Grafindo Persada, Depok.

Widanaputra, A.A.GP dkk. 2009. Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi.

Yogyakarta: Graha Ilmu.