

**PELAKSANAAN PELATIHAN DAN
PENGEMBANGAN KARYAWAN *FRONT OFFICE*
DEPARTMENT DI THE JAYAKARTA BALI BEACH
RESORT AND SPA**

PROYEK AKHIR

Diajukan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan
Program Diploma IV
Program Studi Pengelolaan Perhotelan
Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun oleh :

RYSA TYAS MUSTIKA NAUFALYA SALIM

2022309066

**JURUSAN HOSPITALITI
PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
POLITEKNIK PARIWISATA NHI
BANDUNG
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

**PELAKSANAAN PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN KARYAWAN *FRONT OFFICE*
DEPARTMENT DI THE JAYAKARTA BALI BEACH RESORT AND SPA**

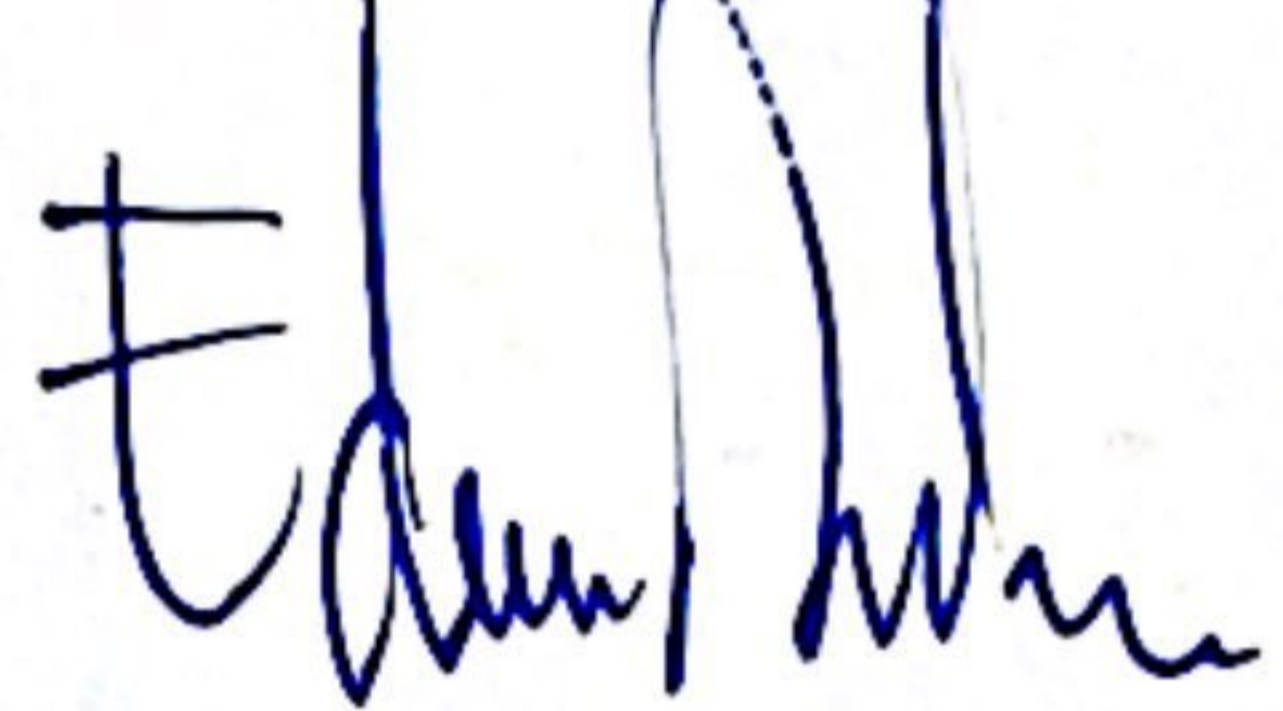
NAMA : RYSA TYAS MUSTIKA NAUFALYA SALIM
NIM : 2022309066
JURUSAN : PENGELOLAAN PERHOTELAN
PROGRAM STUDI : HOSPITALITI

Pembimbing Utama,



Agung Wahyu Adrian, M.M.Par., M.Sc., CHRMP., CHE.
NIP. 197806052009121002

Pembimbing Pendamping,



Edwin Adriansyah, S.ST.Par., M.M.Par
NIP. 197601092009121002

Bandung, 23 Juni 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,

Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par CHE
NIP. 197103161996032001

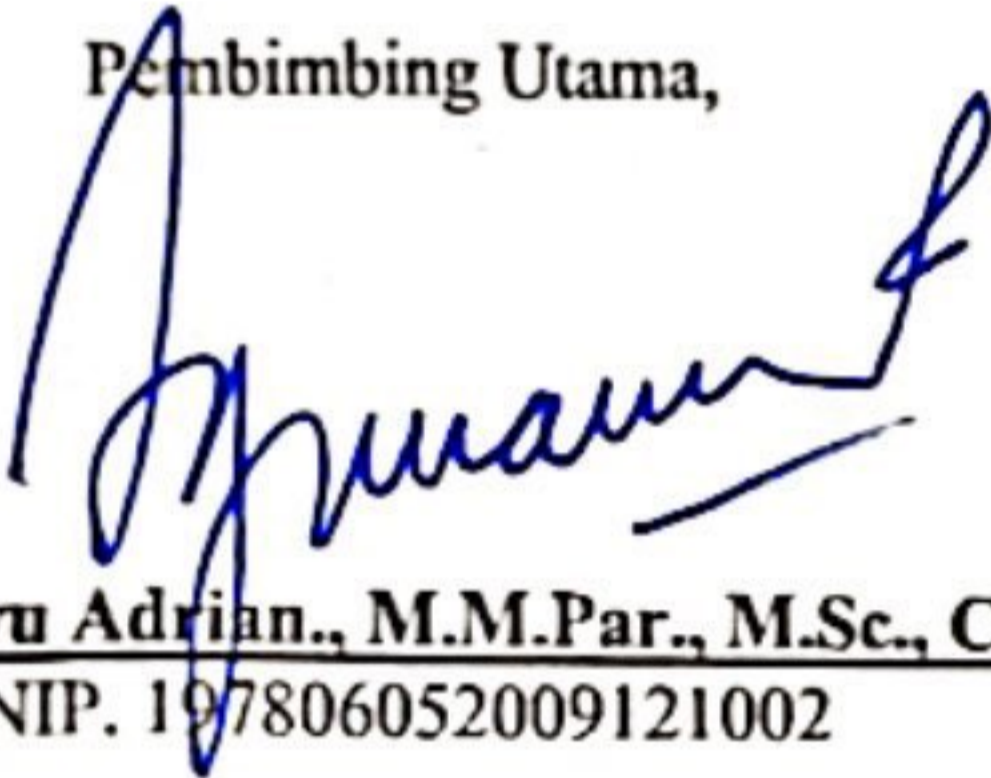
LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

"PELAKSANAAN PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN KARYAWAN *FRONT OFFICE*
DEPARTMENT DI THE JAYAKARTA BALI BEACH RESORT AND SPA"

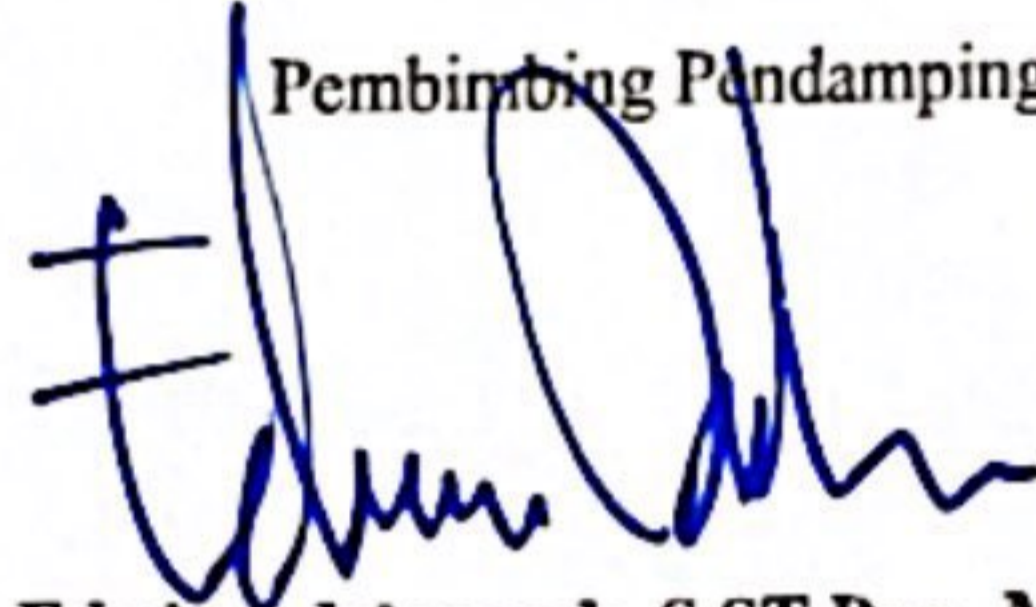
NAMA : RYSA TYAS MUSTIKA NAUFALYA SALIM
NIM : 2022309066
JURUSAN : HOSPITALITI
PROGRAM STUDI : PENGELOLAAN PERHOTELAN

Pembimbing Utama,



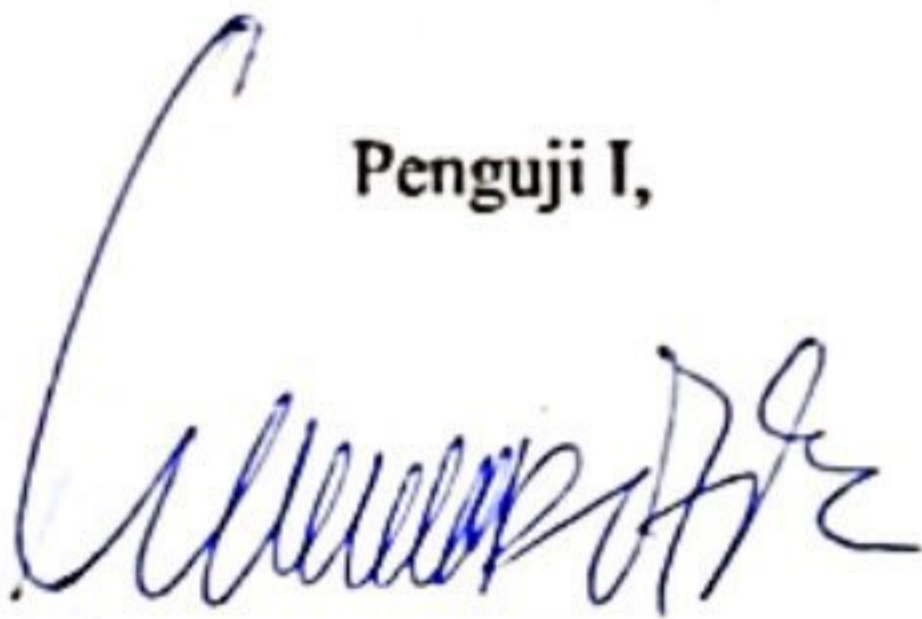
Agung Wahyu Adrian., M.M.Par., M.Sc., CHRMP., CHE.
NIP. 197806052009121002

Pembimbing Pendamping,



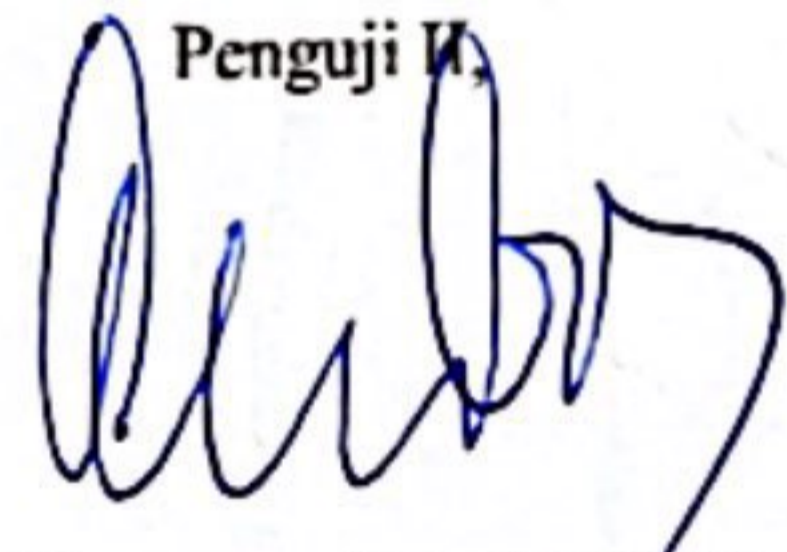
Edwin Adriansyah, S.ST.Par., M.M.Par.
NIP. 197601092009121002

Penguji I,



Dr. Brantas, M.Pd.
NIP. 196107161984031001

Penguji II,



Dr. Andre Hernowo, SE., M.Si.Ak., CHE.
NIP. 196702171993031001

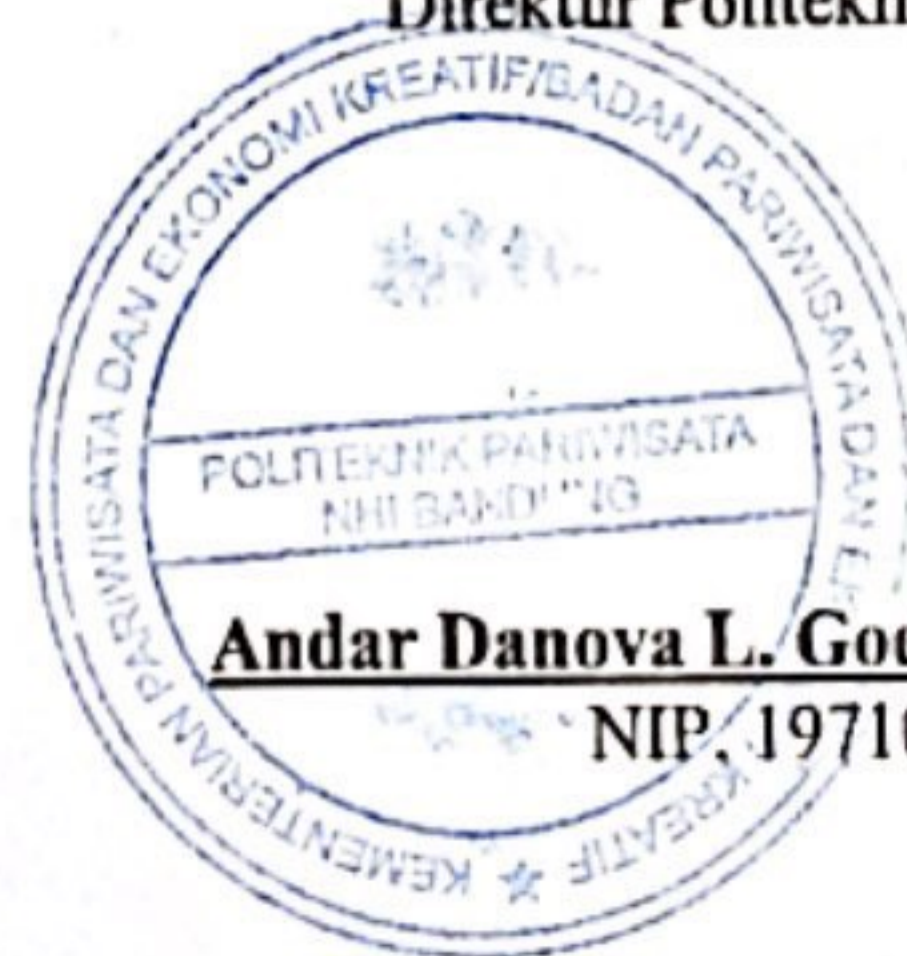
Bandung, 15 Agustus 2023

Mengetahui,

g. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung



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

Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par CHE.
19710316 199603 2 001

HALAMAN MOTTO

She believed she could, so she did.

- R. S. Grey.

HALAMAN PERSEMBAHAN

All these struggles and tears for :

Allah SWT, my beloved family and friends who are always beside me.

PERNYATAAN MAHASISWA

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Rysa Tyas Mustika Naufalya Salim
Tempat/Tanggal Lahir : Subang/23 Mei 1999
NIM : 2022309066
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Proyek Akhir yang berjudul: **"Pelaksanaan Pelatihan dan Pengembangan Karyawan *Front Office Department* di The Jayakarta Bali Beach Resort and Spa"** 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 Politeknik Pariwisata NHI 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 Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 23 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



METERAI
TEMPEL
00080AKK395067161

Rysa Tyas Mustika Naufalya Salim
NIM. 2022309066

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelatihan dan pengembangan karyawan *front office department* yang diterapkan oleh The Jayakarta Bali Beach Resort and Spa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif studi kasus. Pengumpulan data diperoleh dari observasi, wawancara mendalam dengan lima narasumber dari manajerial level hingga karyawan baru di hotel tersebut dan beberapa referensi. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan akan direduksi, analisa dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian, The Jayakarta Bali Beach Resort and Spa belum melakukan pelaksanaan dan pelatihan secara optimal sehingga perlu penerapan pelatihan dan pengembangan secara berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas kinerja (*skill, attitude, knowledge*) dan meningkatkan efektivitas dari pelatihan (jenis pelatihan, tujuan pelatihan, materi, metode, kualifikasi peserta, kualifikasi pelatih, dan waktu). Dengan memberikan pelatihan dan pengembangan untuk karyawan *front office department*, diharapkan dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia, dan lebih efektif dan efisien dalam menjalankan tugasnya. Penelitian ini hanya mengambil studi kasus dari suatu hotel yang dikategorikan sebagai hotel bintang empat.

Kata kunci : Efektivitas, Efisiensi, *Front Office Department*, Pelatihan dan Pengembangan, Sumber Daya Manusia.

ABSTRACT

This study aims to determine the implementation of front office department employee training and development implemented by The Jayakarta Bali Beach Resort and Spa. This research uses a qualitative approach with a descriptive case study method. Data collection was obtained from observation, in-depth interviews with five sources from managerial level to new employees at the hotel and several references. The results of the research that has been done will be reduced, analyzed and drawn conclusions. Based on the results of the research, The Jayakarta Bali Beach Resort and Spa has not carried out optimal implementation and training so it is necessary to implement continuous training and development to improve performance quality (skills, attitude, knowledge) and increase the effectiveness of training (type of training, training objectives, material, method, participant qualification, trainer qualification, and time). By providing training and development for front office department employees, it is expected to improve the quality of human resources, and to be more effective and efficient in carrying out their duties. This research only takes case studies from a hotel that is categorized as a four-star hotel.

Keywords : Effectiveness, Efficiency, Front Office Department, Human Resources, Training and Development.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas berkat, rahmat, serta keridhoan-Nya selama penyusunan Proyek Akhir ini dengan judul **“PELAKSANAAN PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN KARYAWAN *FRONT OFFICE DEPARTMENT* DI THE JAYAKARTA BALI BEACH RESORT AND SPA”** sehingga dapat berjalan dan terselesaikan dengan baik.

Adapun Proyek Akhir ini disusun bertujuan sebagai syarat kelulusan dalam menempuh jenjang pendidikan Diploma IV Program Studi Pengelolaan Perhotelan Jurusan Hospitaliti di Politeknik Pariwisata NHI Bandung serta memperbanyak literatur berupa karya ilmiah.

Dalam proses penulisan Proyek Akhir ini peneliti mendapatkan banyak dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga dapat mengatasi berbagai hambatan selama proses penulisan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak, yang diantaranya adalah :

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par CHE., selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Pudin Saepudin, S.ST.Par, MM.Par., CHE., selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Ibu Ita Maemunah, S.ST.Par., MM.Par., CHE., selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

5. Bapak I Gusti Agung Wahyu Adrian, M.M.Par., M.Sc., CHRMP., CHE., selaku pembimbing utama yang telah memberikan penjelasan dan saran yang sangat membangun selama proses penyusunan Proyek Akhir ini.
6. Bapak Edwin Adriansyah., S.ST.Par., M.M.Par., selaku pembimbing pendamping atas dukungan serta saran atau masukan mengenai penulisan Proyek Akhir ini.
7. Para dosen Politeknik Pariwisata NHI Bandung khususnya seluruh dosen Program Studi Pengelolaan Perhotelan yang telah memberikan ilmu, bimbingan, masukan dan motivasi kepada peneliti.
8. Para narasumber dari The Jayakarta Bali Beach Resort and Spa yang bersedia meluangkan waktu dalam proses memberikan informasi melalui wawancara baik secara langsung maupun jarak jauh untuk pengambilan data Proyek Akhir.
9. Papi tercinta Ahmad Salim, Mami tersayang Reny Widayati, serta kakak Ary Fadhlurrahman Amin Salim, dan adik Rizky Tirta Mulya Salim selaku anggota keluarga peneliti yang telah memberikan dukungan penuh secara moril maupun materil dan semangat selama proses penyusunan Proyek Akhir hingga terselesaikan sesuai pada waktunya.
10. Rekan seperjuangan “erpe.el22” yang masih bertahan dan berjuang hingga saat ini, mahasiswa/i Program RPL Pengelolaan Perhotelan Angkatan 2022 Politeknik Pariwisata NHI Bandung atas seluruh semangat, bantuan dan motivasi yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan Proyek Akhir ini.
11. Pihak-pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu karena telah

memberikan dukungan serta semangat selama proses penyusunan Proyek Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Proyek Akhir ini masih terdapat kekurangan mengingat keterbatasan dari kemampuan penulis yang masih dalam proses belajar dan menuntut ilmu. Maka dari itu, penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun yang akan dijadikan sebagai perbaikan agar berguna untuk pihak The Jayakarta Bali Beach Resort and Spa sendiri maupun pihak pembaca di masa yang akan datang.

Bandung, 4 May 2023

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 Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Kajian Teori.....	12
1. Sumber Daya Manusia	12
2. <i>Front Office Department</i>	14
3. Pelatihan Sumber Daya Manusia	20
4. Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	24
5. Pelaksanaan Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	29
B. Kerangka Pemikiran.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Rancangan Penelitian	33
B. Partisipan dan Tempat Penelitian	34
1. Partisipan.....	34

2.	Tempat Penelitian.....	36
C.	Metode Pengumpulan Data.....	37
1.	Teknik Pengumpulan Data.....	37
2.	Alat Pengumpulan Data.....	40
D.	Analisis Data.....	40
E.	Pengujian Keabsahan Data.....	41
1.	Triangulasi.....	41
2.	Referensi.....	42
F.	Jadwal Penelitian.....	43
	BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A.	Hasil Penelitian.....	44
1.	Hasil Observasi.....	44
2.	Hasil Wawancara.....	46
3.	Reduksi Data.....	63
B.	Pembahasan.....	68
1.	Aspek Pelaksanaan Pelatihan dan Pengembangan.....	68
2.	Aspek Efektivitas Pelatihan dan Pengembangan.....	72
	BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	76
A.	Simpulan.....	76
B.	Rekomendasi.....	78
	DAFTAR PUSTAKA.....	86
	LAMPIRAN.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Grafik Kedatangan Wistawan Internasional Di Indonesia Tahun 2022.....	2
2 Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i>	15
3 Proses Pelatihan Menurut Mathis & Jackson	31
4 Kerangka Pemikiran	32
5 The Jayakarta Bali Beach Resort And Spa	37
6 Skema Pengumpulan Data.....	39

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1	Persentase Tingkat Penghunian Kamar (Tpk) Pada Hotel Bintang Per Tahun Di Provinsi Bali 2015 – 2021 3
2	Ulasan Online Tamu Tentang Front Office Department Di The Jayakarta Bali Beach Resort And Spa Tahun 2022 – 2023..... 6
3	Perbedaan Dari Pelatihan Dan Pengembangan..... 28
4	Jadwal Penelitian 43
5	Hasil Observasi..... 45
6	Hasil Olahan Wawancara Dengan Narasumber 1 46
7	Hasil Olahan Wawancara Dengan Narasumber 2..... 49
8	Hasil Olahan Wawancara Dengan Narasumber 3..... 53
9	Hasil Olahan Wawancara Dengan Narasumber 4..... 58
10	Hasil Olahan Wawancara Dengan Narasumber 5..... 60
11	Hasil Reduksi Data 63
12	Action Plan Yang Dibuat Oleh Training Manager..... 69
13	Action Plan Front Office Department Dan Kendala..... 70
14	Contoh Jadwal Checklist Training..... 80
15	Contoh Employee Performance Appraisal 82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

- 1 Ulasan *Online* Pada *Google Review* Tahun 2022
- 2 Ulasan *Online* Pada *Google Review* Tahun 2023
- 3 Pedoman Wawancara (*Human Resources Manager* Dan *Training Manager*)
- 4 Pedoman Wawancara (*Front Office Manager*)
- 5 Pedoman Wawancara (Karyawan *Front Office Department*)
- 6 Dokumentasi Wawancara
- 7 Dokumentasi Observasi
- 8 Transkrip Wawancara Narasumber 1 (*Human Resources Manager*)
- 9 Transkrip Wawancara Narasumber 2 (*Training Manager*)
- 10 Transkrip Wawancara Narasumber 3 (*Front Office Manager*)
- 11 Transkrip Wawancara Narasumber 4 (*Guest Service Agent Supervisor*)
- 12 Transkrip Wawancara Narasumber 5 (*Front Office Daily Worker*)
- 13 Surat Pernyataan Kesiediaan Sebagai Narasumber 1
- 14 Surat Pernyataan Kesiediaan Sebagai Narasumber 2
- 15 Surat Pernyataan Kesiediaan Sebagai Narasumber 3
- 16 Surat Pernyataan Kesiediaan Sebagai Narasumber 4
- 17 Surat Pernyataan Kesiediaan Sebagai Narasumber 5
- 18 Surat Izin Lokus Penelitian
- 19 Surat Pernyataan Telah Melakukan Penelitian
- 20 Formulir Bimbingan
- 21 Daftar Riwayat Hidup
- 22 Hasil Turnitin

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makasar: CV Syakir Media Press.
- Agusnawar. (2013). *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: PT. Perca.
- Bali, B. P. S. (2021). *Statistik Hotel dan Tingkat Penghunian Kamar Hotel Provinsi Bali 2021*. Bali: Badan Pusat Statistik. Retrieved March 31, 2023, from <https://bali.bps.go.id/publication/2022/10/28/337ab4e30130a4c109b49df3/tingkat-penghunian-kamar-akomodasi-provinsi-bali-2021.html>
- DeSimone, Randy L., Jon M. Werner, & David M. Harris. (2012). *Human Resource Development*. Orlando: Harcourt.
- Ditamei, S. (2022). *Pengertian Kerangka Pemikiran: Cara Membuat Beserta Contohnya*. Retrieved from <https://www.detik.com/jabar/berita/d-6202272/pengertian-kerangka-pemikiran-cara-membuat-beserta-contohnya>
- Hasibuan, Malayu S.P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Ibrahim. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif; Panduan Penelitian beserta Contoh Proposal Kualitatif*. Alfabeta.
- Insani, Y. D., dan Setiyariski, R. (2020). *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge pada Hotel Savoy Homann*.

- Jayakarta Hotel Resorts. (n.d.). *The Jayakarta Bali Beach Resort and Spa*. Retrieved April 24, 2023 from <https://www.jayakartahotelsresorts.com/en/hotel/the-jayakarta-bali-beach-resort-spa>
- Kaswan. (2016). *Pelatihan dan Pengembangan untuk Meningkatkan Kinerja SDM*. Bandung: Alfabeta.
- Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia. (2022). *Upaya Pemulihan Sektor Pariwisata Didukung Program Penguatan Digital*. Dapat diakses melalui <https://www.ekon.go.id/publikasi/detail/3718/upaya-pemulihan-sektor-pariwisata-didukung-program-penguatan-digital>
- Mangkunegara, A. P. (2011). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Masram, dan Mu'ah. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Profesional*. Sidoarjo.
- Mathis, Robert L. & Jackson. John H. (2009). *Human Resources Management*.
- Sedarmayanti. (2018). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, dan Produktivitas Kerja*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, dan Danang. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Center for Academic Publishing Service.

- Surveyandini, M., dan Zuhaena, F. (2022). *Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan Melalui Program Pelatihan dan Pengembangan yang Tepat*.
- Susan, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, 9(2), 952-962.
- Sutrisno, E. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Suwatno dan Priansa, D. J. (2022). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suwithi, Ni Wayan. (2008). *Akomodasi Pehotelan jilid 1*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 2013 tentang Ketenagakerjaan, Pasal 9 Halaman 6
- UNWTO. (2022). *Global and Regional Tourism Performance*. Retrieved March 28, 2023, from <https://www.unwto.org/tourism-data/global-and-regional-tourism-performance>
- Wijayanto, D. (2012). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Yin, R. K. (2022). *Studi Kasus: Desain & Metode*. Penerjemah: M.Djauzi Mudzakir. Depok: Rajawali Pers.