

**STRATEGI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI
HOTEL FAVE BRAGA BANDUNG**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program
Diploma IV Pada Program studi Pengelolaan Perhotelan
Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun oleh:

INDRI WIDYA ARDILLAH

NIM : 2022309068

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

2023

LEMBAR PENGESAHAN

PROYEK AKHIR

STRATEGI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM
MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI HOTEL FAVE BRAGA
BANDUNG

NAMA : INDRI WIDYA ARDILLAH
NIM : 2022309068
JURUSAN : PENGELOLAAN PERHOTELAN
PROGRAM STUDI : HOSPITALITI

Pembimbing Utama,



Ita Maemunah, S.ST.PAR., MM.Par.CHE
NIP. 19761226 201101 2 003

Pembimbing Pendamping,



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

Penguji I,



Edison S.Sos.M.M
NIP. 195805141993031002

Penguji II,



Suknadi, Dr., SE., MM
NIP. 197008102006051001

Bandung, 11 Agustus 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan
Kerja Sama

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

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung

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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Indri Widya Ardillah
Tempat/Tanggal Lahir : Tarampang, 07 Agustus 2000
NIM : 2022309068
Program Studi : Pengelolaan perhotelan
Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Proyek akhir yang berjudul: Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Hotel Fave Braga 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 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 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, 07 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Indri Widya Ardillah

ABSTRAK

Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Hotel Fave Braga Bandung. Proyek akhir. Program studi pengelolaan perhotelan. Jurusan hospitality. Politeknik pariwisata NHI Bandung. penelitian ini dilatar belakangi oleh beberapa hal yakni rendahnya taraf Pendidikan karyawan di hotel fave braga bandung, adanya pelatihan yang dilakukan selama 7 jam setiap bulannya akan tetapi tetap menimbulkan banyaknya keluhan tamu, dan kurangnya karyawan sehingga karyawan harus bekerja secara multitasking. Penelitian ini bertujuan (1) untuk mengetahui kinerja karyawan di Hotel Fave Braga Bandung (2) untuk mengetahui pengembangan yang dilakukan di Hotel Fave Braga Bandung dalam meningkatkan kinerja karyawan (3) untuk mengetahui strategi pengembangan sumber daya manusia yang efektif dalam meningkatkan kinerja karyawan di Hotel Fave Braga Bandung. Tehnik pengumpulan data penelitian ini adalah observasi, wawancara dan studi Pustaka. Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan analisis SWOT dengan mengumpulkan data-data dan informasi yang dibutuhkan, selanjutnya data tersebut diolah kemudian dipaparkan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan belum maksimal karena pengembangan yang dilakukan melalui pelatihan belum terlaksana dengan baik sehingga di perlukan penerapan beberapa aspek agar pengembangan melalui pelatihan efektif dalam meningkatkan kinerja karyawan di Hotel Fave Braga Bandung.

Kata Kunci: Kinerja. Pelatihan. Strategi Pengembangan. Sumber Daya Manusia

ABSTRACT

Human resources development strategy in improving the quality of employee performance at hotel fave braga bandung. Final project. Hospitality management study program. Hospitality major. NHI Bandung tourism polytechnic. This research is undermined by some things, such as the low level of employee education at the hotel Fave Braga Bandung. The existence of training that is conducted for 7 hours each month but still generates a lot of guest complaints, and the lack of employees so that employees have to work multitasking, this study aims (1) to determine the employee performance at Hotel Fave Braga Bandung (2) to determine the development carried out at Hotel Fave Braga Bandung in improving the quality of employee performance (3) to determine effective human resource development strategies in improving the quality of employee at Hotel Fave Braga Bandung. The data collection techniques of this research are observation, interview and literature study. The data analysis technique used is descriptive qualitative with SWOT analysis by collecting the data and information needed, then the data is processed and then presented.

The result of this study indicate that the performance of employee is not maximized because development carried out through training has not been implemented properly so in need of some aspects that play a role and should be implemented well so that the development through training is effective in improving employee performance at Hotel Fave Braga Bandung.

Keywords: Development Strategy. Human Resources. Performance. Training

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirahim, puji syukur kehadiran Allah SWT karena berkat dan karunia-Nya yang senantiasa melimpahkan Kesehatan dan kesabaran sehingga penyusunan proyek akhir ini dapat dirampungkan penulisannya dengan baik dan tepat waktu, proyek akhir ini berjudul “**Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Hotel Fave Braga Bandung**”. Proyek akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan pada program diploma IV di Politeknik Pariwisata NHI Bandung. Dalam proses penyelesaian proyek akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih yang tulus ikhlas kepada:

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 Kasubag Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama Politeknik Pariwisata NHI Bandung
3. Bapak Pudin Saepudin, S.ST.Par.,MP.Par.,CHE, selaku Ketua Jurusan Hospitaliti
4. Ibu Ita Maemunah, S.ST.Par, MM.Par.,CHE selaku Pembimbing Utama
5. Bapak Drs. Deden Saepudin,M.Pd selaku Pembimbing Pendamping
6. Bapak Andri Novriandi, selaku General Manager di Hotel Fave Braga Bandung
7. Bapak Arif Rahman, selaku *Human Resource Coordinator* di Hotel Fave Braga Bandung yang telah memberikan arahan saat melaksanakan penelitian

8. Bapak Alim selaku *Housekeeper* serta karyawan *housekeeping* yang telah membimbing dan mengarahkan selama pengambilan data yang dibutuhkan di Hotel Fave Braga Bandung.
9. Ibu Putri selaku *front office supervisor* dan petugas *front desk* yang membimbing dan mengarahkan selama pengambilan data yang dibutuhkan di Hotel Fave Braga Bandung
10. Keluarga besar Hotel Fave Braga Bandung yang tidak bisa disebutkan satu persatu
11. Seluruh jajaran Dosen dan Staf Pengelolaan Perhotelan Politeknik Pariwisata NHI Bandung

Segala bantuan dan kemudahan yang penulis terima secara langsung tidak dapat penulis balas, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan imbalan yang setimpal. Peneliti menyadari bahwa karya tulis ini sangat jauh dari kesempurnaan karena dari tangan manusia yang tidak sempurna tidak akan lahir karya yang sempurna. Oleh karena itu peneliti mengharapkan saran dan masukan sehubungan dengan proyek akhir ini.

Akhirnya dengan segala keterbatasan ini, peneliti mempersembahkan proyek akhir ini, semoga dapat bermanfaat bagi peneliti khususnya dan para pembaca, Aamiin yaa Robbal Alamin.

Bandung 07 Agustus 2023

Indri Widya Ardillah

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
MOTTO	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Pembatasan Masalah	8
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Kajian Teori	10
B. Penelitian Terdahulu	27
C. Kerangka Pemikiran.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Desain Penelitian.....	30
B. Partisipan dan Tempat Penelitian.....	30
C. Pengumpulan data	31
D. Analisis data	32
E. Rencana pengujian keabsahan data	33
F. Jadwal Penelitian.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Hasil Penelitian	37
B. Pembahasan.....	62

BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	69
A. Simpulan	69
B. Rekomendasi	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Data Karyawan Mengenai Tingkat Pendidikan Karyawan Hotel Fave Braga Bandung.....	4
2 Kerangka Pemikiran.....	29

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Penelitian Terdahulu	27
2 Jumlah Partisipan Dalam Penelitian Pada Hotel Fave Braga Bandung	31
3 Jadwal Penelitian.....	36
4 Hasil Wawancara Dengan <i>Human Resource Coordinator</i>	37
5 Hasil Wawancara Dengan <i>Housekeeper</i>	38
6 Hasil Wawancara Dengan <i>Front Office Supervisor</i>	40
7 Hasil Wawancara Dengan <i>Front Office Agent</i>	41
8 Hasil Wawancara Dengan <i>Housekeeping Attendant</i>	42
9 Hasil Wawancara Dengan <i>Human Resource Coordinator</i>	44
10 Hasil Wawancara Dengan <i>Housekeeper</i>	45
11 Hasil Wawancara Dengan <i>Front Office Supervisor</i>	47
12 Hasil Wawancara Dengan <i>Front Office Agent</i>	48
13 Hasil Wawancara Dengan <i>Housekeeping Attendant</i>	49
14 Hasil Wawancara Dengan <i>Human Resource Coordinator</i>	51
15 Hasil Wawancara Dengan <i>Housekeeper</i>	53
16 Hasil Wawancara Dengan <i>Front Office Supervisor</i>	55
17 Hasil Wawancara Dengan <i>Front Office Agent</i>	56
18 Hasil Wawancara Dengan <i>Housekeeping Attendant</i>	58
19 Hasil Reduksi Data Wawancara.....	60
20 Pelatihan Dengan Analisis Swot	67
21 Pelatihan Melalui Analisis Twos	68

DAFTAR LAMPIRAN

- 1 Hasil Wawancara
- 2 Surat Keterangan Lokus Dan Pernyataan Wawancara
- 3 Surat Keterangan Izin Penelitian
- 4 Formulir Bimbingan
- 5 Daftar Riwayat Hidup
- 6 Hasil Turnitin

DAFTAR PUSTAKA

- A Noe, R. D. (2009). *Human Resource Management*. 5th Edition, New York: Mcgraw-Hill.
- Anantan, Lina. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Bisnis Modern*. Bandung: Alfabeta.
- Blanchard C.R.N. & Huszczo, G. (1986). *Toward A More Organizationally Effective Training Strategy Parcctice*. US: Practice Hall.
- Cascio, W. F. (2014). *Managing Human Resources : Productivity, Quality, Of Work Life, Profits*. New York: Mcgraw-Hill.
- Creswell, J. W. (2013). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif Dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dale, M. (2003). *Meningkatkan Keterampilan Manajemen: Tehnik-Tehnik Meningkatkan Pembelajaran Dan Kinerja*. Terjemahan Ramelan. Jakarta: PT. Gramedia.
- Dessler, Garry. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Desseler, Garry. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta Barat: PT Indeks.
- Flipppo, E. B. (2002). *Manajemen Personalialia*. Jakarta: Erlangga.
- Hariandja, M. T. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian, Dan Peningkatan Produktivitas Pegawai*. Jakarta: Grasindo.
- Indrasari, A. A. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Sidoarjo: Indonesia Pustaka.
- Ivancevich, J. M. (2008). *Perilaku Dan Manajemen Organisasi*. Jilid 1 Dan 2. Jakarta: Erlangga.
- Jackson, S. E. (2010). *Pengelolaan Sumber Daya Manusia*. Buku 1. Edisi 10. Jakarta: Salemba Empat.
- Kaswan. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Putra Praktisi.
- Mangkunegara, A. P. (2018). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama.

- Mathis, R. L. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Buku Dua. Jakarta: Salemba Empat.
- Moleong, L. J. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mondy R Wayne.(2008).*Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Erlangga.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2015). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Rineka Cipta,
- Rangkuti. (2013). *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT Cara Perhitungan Bobot, Rating, Dan OCAI*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti. (2015). *Analisis SWOT*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rivai,Veithzal.2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untu Perusahaan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Saryono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT.Afabeta.
- Spillane, J. (1987). *Pariwisata Indonesia Sejarah Dan Prospeknya*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Veithzal, R. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Raja Wali.
- Werther, W. B. (2014). *Human Resources And Personnel Management*. New York: Sixthth, Mcgraw-Hill, Inc.
- Wheelen, T. L. (2018). *"Stategic Management And Business Policy: Globalization, Innovation, And Sustainability*. Essex: Pearson Education Limited.
- Wibowo. (2014). *Manajemen Kinerja*. Edisi Keempat. Jakarta: Rajawali Pers