

**EFEKTIVITAS PELATIHAN BAGI TRAINEE DI
HOTEL INTERCONTINENTAL
BANDUNG DAGO PAKAR**

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menempuh studi pada
Program Diploma IV



Disusun Oleh:

RAFLY DZULHANIFAN MAHESWARA

2021309052

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

2025

**LEMBAR PENGESAHAN
PROYEK AKHIR**

**"EFEKTIVITAS PELATIHAN BAGI TRAINEE DI
HOTEL INTERCONTINENTAL BANDUNG DAGO PAKAR"**

NAMA : RAFLY DZULHANIFAN MAHESWARA
NIM : 2021309052
JURUSAN : HOSPITALITI
PROGRAM STUDI : PENGELOLAAN PERHOTELAN

Pembimbing Utama,



Endang Komesty Sinaga, S.S., MM.Par., CHE., CHRMP.
NIP.197411032008122001

Pembimbing Pendamping,

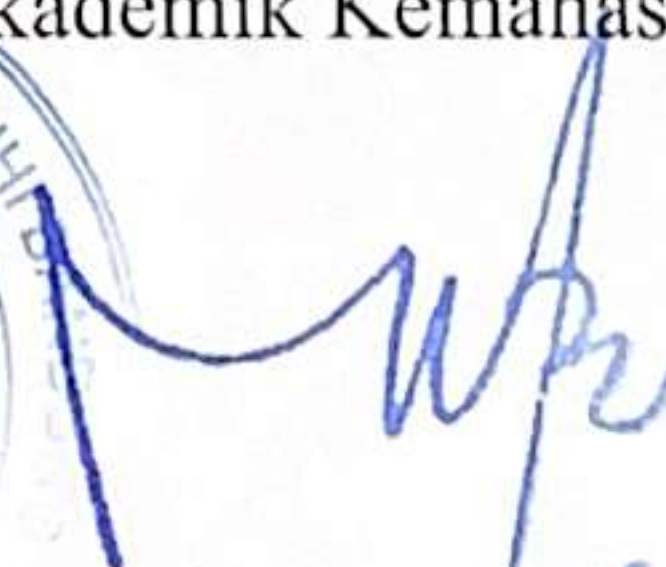


Hanna Daniati, S.Ikom., MM.Par., CHE., CHRMP.
NIP.198103172006052001

Bandung, 18 Juni 2025

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama



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

NIP. 19710316 199603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN
PROYEK AKHIR

"EFEKTIVITAS PELATIHAN BAGI TRAINEE DI
HOTEL INTERCONTINENTAL BANDUNG DAGO PAKAR"

NAMA : RAFLY DZULHANIFAN MAHESWARA
NIM : 2021309052
JURUSAN : HOSPITALITI
PROGRAM STUDI : PENGELOLAAN PERHOTELAN

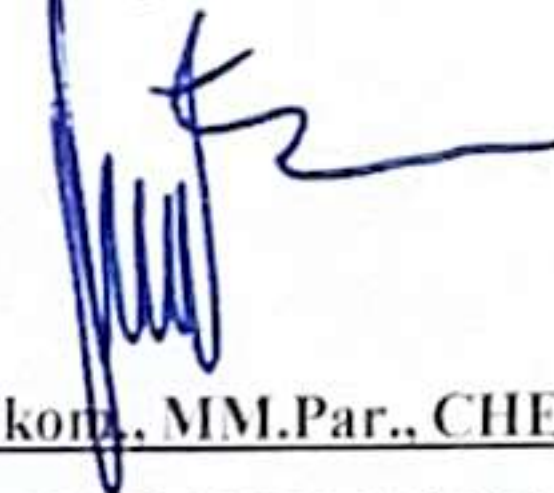
Pembimbing Utama,



Endang Komestv Sinaga, S.S., MM.Par., CHE., CHRMP.

NIP.197411032008122001

Pembimbing Pendamping,



Hanna Daniati, S.Ikom., MM.Par., CHE., CHRMP.

NIP.198103172006052001

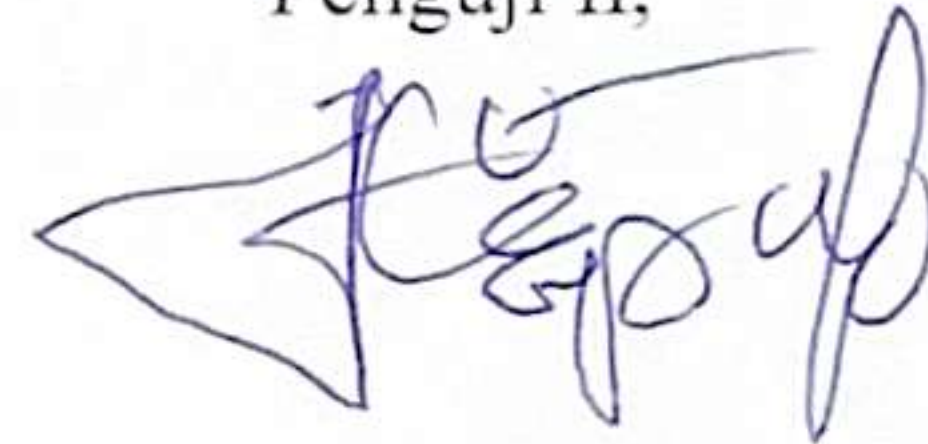
Penguji I,



Dr. R. Fajar Kusnadi Kusumah Putra, M.Sc., CHIA., CHE.

NIP.198504252011011005

Penguji II,



Dr. Acep Unang Rahayu, M.Ed., CIQAR.

NIP.196411221992031001

Bandung, 31 Juli 2025

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama

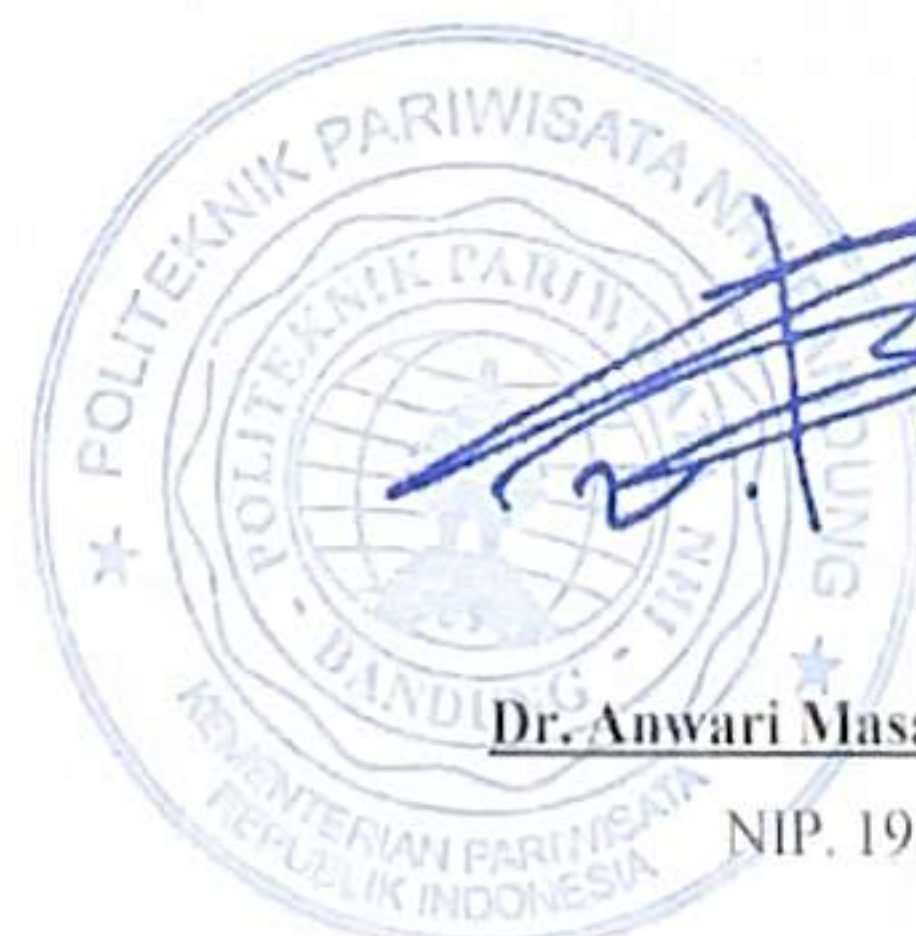


Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE.

NIP. 197103161996032001

Menyetujui,

Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung

Dr. Anwari Masatip, S.Sos., M.M.Par., CEE.

NIP. 197504152002121001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : RAFLY DZULHANIFAN MAHESWARA

Tempat/Tanggal Lahir : BANDUNG, 15 FEBRUARI 2003

NIM 2021309052

Program Studi : PENGELOLAAN PERHOTELAN

Jurusan : HOSPITALITI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Proyek Akhir yang berjudul :

“EFEKTIVITAS PELATIHAN BAGI TRAINEE DI HOTEL INTERCONTINENTAL BANDUNG DAGO PAKAR” 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 Tugas 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 Tugas 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, 06 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



Rafly D.M

2021309052

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Proyek Akhir berjudul **“EFEKTIVITAS PELATIHAN BAGI TRAINEE DI HOTEL INTERCONTINENTAL BANDUNG DAGO PAKAR”**. Proyek Akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh Studi pada program Diploma IV Program Studi Pengelolaan Perhotelan di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Kelancaran dalam penyusunan Proyek Akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu tidak lupa penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada :

1. Bapak Dr. Anwari Masatip, MM. Par., CEE. 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, SST.Par., MP.Par., CHE. selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

4. Ibu Ita Maemunah, SST.Par., MM.Par., CHE. selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
5. Ibu Endang Komesty Sinaga, S.S., MM.Par., CHE., CHRMP. selaku Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, bimbingan serta dukungan dalam proses penyusunan Proyek Akhir ini.
6. Ibu Hanna Daniati, S.IKom., MM.Par., CHE., CHRMP. selaku Pembimbing Pendamping yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, bimbingan serta dukungan dalam proses penyusunan Proyek Akhir ini.
7. Seluruh jajaran dosen Pengelolaan Perhotelan dan pengajar di Politeknik Pariwisata NHI Bandung, serta staff administrasi Program Studi Pengelolaan Perhotelan yang telah memberikan ilmu serta pengalaman selama penulis mengikuti perkuliahan.
8. Penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Inur Kusnadi SE. dan Ibunda Almh. Yanti Arifiyanti serta kakak perempuan penulis Anissa Agustina Nuryanti SE. Terima kasih atas kasih sayang, dukungan, dan doa yang tak henti-hentinya, motivasi serta nasihat yang selalu di berikan kepada penulis.
9. Penulis juga ingin menyampaikan terima kasih kepada semua sahabat yang tidak dapat disebutkan satu per satu karena telah memberikan dukungan, semangat, waktu dan doa-doa mereka kepada penulis dalam proses penyusunan Proyek Akhir ini.

Dalam proses penyusunan Proyek Akhir ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang dapat menyempurnakan Proyek Akhir ini.

Bandung, 06 Agustus 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Rafly D.M.', with a long horizontal stroke extending to the right.

Rafly D.M

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis efektivitas pelatihan bagi *trainee* di Hotel InterContinental Bandung Dago Pakar. Menggunakan pendekatan kuantitatif dan penyebaran kuesioner kepada para *trainee*, data dikumpulkan dari beberapa departemen diantaranya *Front Office*, *Food & Beverages Service*, *Housekeeping*, dan *Pastry*. Lima indikator utama yang dianalisis yaitu : Tujuan Pelatihan, Kompetensi Pelatih, Materi, Metode, dan Evaluasi Pelatihan. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan statistik deskriptif dengan bantuan program SPSS dan hasil menunjukkan pelatihan tergolong Cukup Efektif hingga Efektif, terutama pada Metode dan Evaluasi Pelatihan. Studi ini dapat menjadi acuan dalam perbaikan pelatihan dan pengembangan SDM di dalam sektor perhotelan.

Kata Kunci : Efektivitas Pelatihan, SDM, Perhotelan, *Trainee*, SPSS.

ABSTRACT

This study analyzes the effectiveness of training for trainees at Hotel InterContinental Bandung Dago Pakar using a quantitative approach. Data were collected through questionnaires from four departments: Front Office, Food & Beverage Service, Housekeeping, and Pastry. The analysis focused on five indicators: Training Objectives, Trainer Competence, Materials, Methods, and Evaluation. Results show the training was moderately to highly effective, particularly in Methods and Evaluation, and can serve as a reference for future HR development in the hospitality sector.

Keywords : Training Effectiveness, HR Development, Hospitality, Trainee, SPSS.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Kajian Teori.....	12
B. Kerangka Pemikiran.....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
A. Pendekatan Penelitian.....	19
B. Obyek Penelitian	20
C. Populasi dan Sampel	21
D. Metode Pengumpulan Data.....	24
E. Definisi Operasional Variabel.....	26
F. Analisis Data.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	31
A. Hasil Penelitian	31
B. Pembahasan	36
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	40
A. Simpulan.....	40
B. Rekomendasi.....	42
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN	46

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 Kerangka Pemikiran	18
-----------------------------------	----

DAFTAR TABEL

TABEL 1 Jumlah Trainee	6
TABEL 2 Rekapitulasi Profil Responden.....	23
TABEL 3 Skala Likert.....	26
TABEL 4 Matrix Operasional Variable	28
TABEL 5 Kategori Efektivitas.....	30
TABEL 6 Tanggapan Trainee Terhadap Tujuan & Sasaran Pelatihan	31
TABEL 7 Tanggapan Trainee Terhadap Kualifikasi & Kompetensi Pelatih	32
TABEL 8 Tanggapan Trainee Terhadap Materi Pelatihan	33
TABEL 9 Tanggapan Trainee Terhadap Metode Pelatihan	34
TABEL 10 Tanggapan Trainee Terhadap Evaluasi Pelatihan	35

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, F., & Sari, D. P. P. (2020, October). Pengaruh kecanggihan teknologi informasi, partisipasi manajemen, pengetahuan manajer, pelatihan dan pengalaman kerja terhadap efektifitas sistem informasi akuntansi. In *Prosiding Seminar Nasional Darmajaya* (Vol. 1, pp. 35-48).
- Setyawan, A. (2023). Efektifitas Layanan Bimbingan dan Konseling Komprehensif di Sekolah Menengah Atas. *Advice: Jurnal Bimbingan dan Konseling*, 5(2), 41-46.
- Arikunto. (2021). *Uji Validitas dan Reliabilitas*. 1-125.
- Astuti, W. P. (2018). Efektivitas Model Pembelajaran Problem Based Learning Dan Problem Solving Terhadap Kemampuan Berpikir Kreatif Matematika Siswa Kelas 4. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Dan Pembelajaran*, 2(2).
- Balaka. (2022). *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF*. Widina Bhakti.
- Fahrozi, R., Sabaruddin, R., Ferdinand, N., & El Hasan, S. S. (2022). Pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pada PT. Sarana Media Transindo di Jakarta. *Jurnal Tadbir Peradaban*, 2(1), 73-79.
- Handayani, L., Hamid, A., & Oktala, R. (2024). Pengaruh Interaksi Sosial, Kecerdasan Emosional, Fleksibilitas Kerja, Motivasi Kerja, Disiplin Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Lahat. *Jurnal Bisnis dan Manajemen (JURBISMAN)*, 2(3), 933-960.
- Hartono, T., & Siagian, M. (2020). Pengaruh disiplin kerja dan pelatihan terhadap kinerja karyawan di PT BPR Sejahtera BATAM. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 7(1).
- Haryo Limanseto. (2024). *Kementrian Koordinator Bidang Perekonomian RI* Diakses dari: <https://www.ekon.go.id/publikasi/detail/6145/pemerintah-terus-mendorong-pengembangan-pariwisata-indonesia-sebagai-penggerak-pertumbuhan-ekonomi>
- Hendra. (2020). *Pengaruh Pelatihan dan Penempatan Karyawan*. 45.
- IHG. (2018). *InterContinental Bandung Dago Pakar*. Diakses dari: <https://www.ihg.com/intercontinental/hotels/gb/en/bandung/bdocp>
- Mangkunegara, A. P., & Prabu, A. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Instansi. Edisi XIV. Bandung: PT Remaja Rosdakarya*.

- Nirwana. (2024). *Perkembangan Pariwisata di Indonesia*. 100
- Purwanti. (2022). *Pengukuran Efektivitas Pelatihan*. 45.
- Rosiana moulaa, W., Lalang Yame, J. A., putri Ouw, V., Sailana, Y., Telly, Y., Yame, J. A. L., putri Ouw, V., Sailana, Y., Telly, Y., Labar, R., & Hamap, Y. K. (2024). Pelaksanaan Magang Profesi Kependidikan Mahasiswa Pendidikan Guru Sekolah Dasar di SD Gmit Oo4 Lawahing. *Journal Transformation of Mandalika*, 5(9), 495-500.
- Silalahi, U. (2015). Metode penelitian sosial kuantitatif.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Swasto. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. BPFE Universitas Brawijaya.
- Widodo. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Teori, aplikasi, dan isu perkembangan*, Pustaka Pelajar.