

**PELAKSANAAN PELATIHAN SUMBER DAYA MANUSIA DI TJIKINII LIMA
RESTAURANT & CAFE**

PROYEK AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
dalam menempuh studi pada
Program Diploma IV



Dibuat oleh:

**TRIFADDLI PRAMASETYA
201923823**

**ADMINISTRASI HOTEL
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

PELAKSANAAN PELATIHAN SUMBER DAYA MANUSIA DI TJIKINII LIMA
RESTAURANT & CAFE

NAMA : TRIFADLI PRAMASETYA
NIM : 201923823
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI HOTEL
JURUSAN : HOSPITALITI

Pembimbing I,



Dr. Sukmadi, SE., MM.

NIP. 19700810 200605 1 001

Pembimbing II,



Dr. Andre Hernowo, SE, M.Si., Ak.

NIP. 19670217 199303 1 001

Bandung,

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan
Kemahasiswaan,

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

Menyetujui,



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

TIME YOU ENJOYED WASTING WAS NOT WASTED

-JOHN LENNON

HALAMAN PERSEMBAHAN

"For those who always accompany me in every step, in every brick, Thank You!

I am truly grateful."

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Trifaddli Pramasetya
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 23 Juli 1996
NIM : 201923823
Program Studi : Administrasi Hotel

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Proyek Akhir yang berjudul "**Pelaksanaan Pelatihan Sumber Daya Manusia Di Tjikinii Lima Restaurant & Cafe**" 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 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 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, 15 Juli 2020

Yang membuat pernyataan,



Trifaddli Pramasetya

NIM 201923821

ABSTRAK

Industri kuliner pada saat ini sudah sangat berkembang dan menjadi sebuah industri yang sangat menjanjikan, restoran yang merupakan industri didalam bidang jasa sangatlah mengandalkan karyaannya untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dan kualitas dapat memenuhi harapan dan ekspektasi tamu sehingga perlu diadakan kegiatan pelatihan untuk menunjang performa kinerja dari karyawan tersebut. **Gaspersz (2001)**, proses pelatihan akan menjadi hal yang penting sekali dalam pengembangan manajelem kualitas, setiap karyawan harus memperoleh pelatihan untuk meningkatkan kompetensi serta kemampuannya. Untuk itu restoran harus dapat membuat karyawan menjadi sebuah investasi yang berharga, maka dari itu jika restoran memberikan pelatihan yang baik dan terstruktur maka akan menjadikan kualitas pelayanan akan semakin baik dan sempurna.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui dan mengidentifikasi proses berjalannya pelatihan serta kendala apa saja yang ditemukan selama proses pelatihan berjalan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan cara mendapatkan data dari wawancara yang dilakukan kepada *Manager*, dan *Supervisor* swlaku trainer, serta karyawan yang bekerja. Hasil penelitian ini akan mengidentifikasi bagaimana proses pelatihan sebagai alat penunjang karyawan dalam melakukan tugasnya dalam pekerjaan, karena pelatihan mampu untuk menjaga konsistensi karyawan tersebut sehingga pelayanan yang baik tetap terjaga.

Kata kunci : Pelatihan, Kinerja.

ABSTRACT

Culinary industry at the moment is become an industry that deveoped very rapidly, quite promising a restaurant that an industry within the services sector is rely on the employee to provide good service and quality to fulfill their hopes and expectations, training activities needs to support the performances of the employee. Gaspersz (2001), process of training will be a fundamental issue in the development of management, each employee must receive training to improve woking quality, ability and competence. Restaurants must make employee into a valuable investment, therefore if restauran give good and well structured training will make the services will be getting better and perfect.

This research has objective to find and identify the process of training and what i found during the process of training. The research used a qualitative approach by a way of getting data from the interviews conducted to, manager, supervisor and employees who worked. The result of this research will identify how process of training as a means of supporting employees at tasks, in work training for employees to maintain the consistency of the good service.

Keywords : training, work performance.

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, seraya memohon berkat dan rahmat serta keridhoan-Nya, karena penulis dapat menyelesaikan proyek akhir ini yang berjudul **“Pelaksanaan Pelatihan Sumber Daya Manusia di Tjikinii Lima Restaurant & Cafe.”** Karena hanya Dia yang dapat memberikan tenaga, pikiran serta kemauan sehingga tugas akhir ini dapat selesai pada waktunya.

Adapun tujuan dari penyusunan proyek 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 di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung;
5. Bapak Dr. Sukmadi, SE., MM., selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu penulis dalam proses penulisan Proyek Akhir ini;
6. Bapak Dr. Andre Hernowo, SE., M.Si., Ak., selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberi saran serta koreksi terhadap Proyek Akhir ini;
7. Orang tua dan keluarga besar penulis, yaitu Ibunda Kusmawati Prawoto dan Ayahanda Frederiek Sampe Halomoan Simbolon. Karena atas doa, dukungan, serta segala perhatian yang tidak hentinya tuncurahkan selama penulis menempuh pendidikan di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung hingga proyek tugas akhir ini dapat terselesaikan;
8. Rifano Putra Iham selaku CEO Tjikinii Lima Restaurant & Cafe yang senantiasa memberikan data untuk penyelesaian Proyek Akhir ini;
9. Seluruh dosen STP Bandung, terutama dosen yang mengajar di program studi Administrasi Hotel;
10. Seluruh staf STP Bandung yang membantu proses pembelajaran, khususnya di program studi Administrasi Hotel;
11. Seluruh rekan-rekan Administrasi Hotel Lanjutan angkatan 2019 yang telah memberikan banyak dukungannya kepada penulis;
12. Seluruh mahasiswa Administrasi Hotel angkatan 2016 yang berjuang bersama menyelesaikan proyek akhir;
13. 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 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 serta pihak Tjikinii Lima Restaurant & Cafe dan seluruh pembaca pada umumnya.

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

Bandung, 17 Juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Kajian Teori Manajemen Sumber Daya Manusia	10
1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	10
2. Peran Sumber Daya Manusia	11
3. Fungsi Sumber Daya Manusia.....	13
B. Kajian Teori Pelatihan	16
1. Definisi Pelatihan.....	16
2. Proses Pelatihan	18
C. Kerangka Pemikiran	26
BAB III METODE PENELITIAN	28

A.	Pendekatan Penelitian	28
B.	Tempat Penelitian dan Partisipan	29
	1. Tempat Penelitian	29
	2. Partisipan	30
C.	Pengumpulan Data	30
	1. Metode Observasi	31
	2. Metode Wawancara	32
	3. Studi Pustaka	33
D.	Analisis Data	33
E.	Keabsahan Data.....	35
F.	Jadwal Penelitian.....	39
	DAFTAR PUSTAKA	40
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No. Tabel		Halaman
Tabel 1	<i>Training Hours</i> Tjikinii Lima Restaurant & Cafe	4
Tabel 2	Data Complaint	6
Tabel 3	<i>Training Objective</i> Tjikinii Lima Restaurant & Cafe.....	7
Tabel 4	Peran Sumber Daya Manusia	12

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar		Halaman
Gambar 1.	<i>Training Attendance List</i> Tjikinii Lima Restaurant	16
Gambar 2.	KERANGKA PEMIKIRAN	27
Gambar 3.	Jadwal Penelitian	39

DAFTAR PUSTAKA

- Ardana. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Assauri, S. (2004). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Press.
- Borg, W R & Gall, M D. (2003). *Educational Research: an Introduction (7. ed)*.
New York: Logman Inc.
- Darmadi, H. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Eko Widodo,Suparno. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*.
Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Edy Sutrisno. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Pertama*. Jakarta:
Kencana
- Gaspersz, V. (2005). *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka
Utama.
- Handoko, T. Hani. (2011). *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*.
Yogyakarta: Penerbit BPFPE.
- Hasibuan, S,P. (2007). *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta PT.
Bumi Aksara
- Kamil, M. (2015). *Model Pelatihan dan Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Mangkunegara, DR. A.A. Anwar Prabu. (2005). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung:
Penerbit Refika Aditama.
- Mathis, Robert L. & Jackson. John H. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Moekijat, (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Erlangga
- Moloeng, L. J. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakayra.

- Mondy, R. Wayne. & Noe, Robert M. (2005). *Human Resources Management, Edisi ke-9*. New Jersey: Penerbit Prentice Hall.
- Sagala, V. R. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari teori ke praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Saryono. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Nuha Media.
- Sedarmayanti, (2005). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung: Ilham Jaya
- Subekhi. Akhmad, Jauhar Mohammad. (2012). *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia*, Prestasi Pustaka, Jakarta.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sumarto dan Hetifa Sj. (2003). *Inovasi, Partisipasi dan Good governance*. Bandung: Yayasan Obor Indonesia
- Suparyadi. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Kesatu*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sutinah, B. S. (2006). *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Prenada Media Group.