

INTISARI

Seiring dengan perkembangan zaman, industri perhotelan akan ikut berkembang dengan meningkatkan pelayanan bagi wisatawan. Industri perhotelan merupakan industri yang penuh dengan persaingan. Setiap hotel berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu. Untuk memberikan pelayanan yang maksimal, setiap karyawan harus dibekali pelatihan. Harper Hotel Mangkubumi melalui departemen *Human Resources and Development* melakukan program *training* bagi seluruh karyawan untuk meningkatkan pelayanan serta menunjang karir karyawan.

Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Jenis-jenis program *training* yang dikelola oleh HRD Harper Hotel Mangkubumi, (2) Bagaimana pengelolaan program *training* oleh HRD Harper Hotel Mangkubumi, serta (3) Kendala apa saja yang ditemui HRD Harper Hotel selama pelaksanaan dan pengelolaan program *training*.

Topik pembahasan utama dalam Tugas Akhir ini adalah pengelolaan program *training* oleh HRD Harper Hotel Mangkubumi. Teknik pengumpulan data penelitian ini adalah dengan wawancara terhadap narasumber terkait serta observasi partisipatori selama lima bulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat lima jenis *training* yang dikelola oleh HRD Harper Hotel Mangkubumi. Dalam pelaksanaannya, program *training* di Harper Hotel Mangkubumi masih perlu meningkatkan aspek *monitoring* serta *controlling* agar didapatkan hasil yang maksimal untuk meningkatkan kualitas karyawan Harper Hotel Mangkubumi.

Kata Kunci: *Training*, Pelatihan Karyawan, Harper Hotel Mangkubumi, HRD

ABSTRACT

As the time goes by, hotel industry will always find a way to develop by giving the best service for the guest. Hotel industry itself is indeed a competitive industry where every hotel compete to give the best service in the possible way for the guest. To provide these services, every employee will need the right training to achieve this goal. Harper Hotel Mangkubumi provide the mandatory training from Human Resources Development for all of the employees to enhance the service and gear up the skill of the employee themselves.

This final project assignment aims to comprehend: (1) kind of training program that managed by Human Resources and Development Department of Harper Hotel Mangkubumi, (2) How to managed training program by Human Resources and Development Department of Harper Hotel Mangkubumi, and (3) The obstacles on the implementation and management of training program.

The main topic of this final project assignment is the management of the training program by HRD Harper Hotel Mangkubumi. The data accumulation technique was done by interview with the staff and observation for five months in the hotel.

The result of this research shows that there are five kinds of training that managed by Human Resources and Development Department of Harper Hotel Mangkubumi. The implementation of the training program in Harper Hotel Mangkubumi still need to improved on the monitoring and controlling in order to achieve maximum result to improve the quality of the employees of Harper Hotel Mangkubumi.

Keyword: Training, Pelatihan Karyawan, Harper Hotel Mangkubumi, HRD