

## INTISARI

Akomodasi merupakan bagian penting dalam dunia pariwisata, hotel merupakan sarana pendukung dalam pariwisata. Hotel Novotel Yogyakarta merupakan salah satu hotel dalam manajemen AccorHotels. Departemen Talent and Culture memiliki peran penting dalam memberikan training untuk meningkatkan kinerja dan kualitas kerja. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh pelaksanaan training terhadap kinerja karyawan di Hotel Novotel Yogyakarta.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi partisipatoris, wawancara dan dokumentasi. Teknik observasi digunakan untuk mengetahui pengaruh pelaksanaan training untuk meningkatkan kinerja karyawan dan kualitas pelayanan. Sedangkan teknik wawancara digunakan untuk memperoleh informasi dari pelaksanaan standar operasional prosedur sebagai sumber lisan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah 1). Departemen Talent and Cuture memiliki standar operasional pelaksanaan training 2). Pelaksanaan training yang ditetapkan departemen Talent and Cuture akan meningkatkan kinerja karyawan yang akan berdampak pada kualitas pelayanan kepada tamu.

**Kata kunci: Hotel Novotel Yogyakarta, Departemen Talent and Culture atau Pesonalia, Standar Operasional Prosedur, Pelatihan, Kinerja Karyawan.**

## **ABSTRACT**

Acomodation is the most important part for Tourism, and Hospitality is a supporting tool for Tourism. Novotel Yogyakarta Hotel is one of many hotels from accor's management. Talent and Culture department has important thing in giving training for Performance quality improvement. Therefore, this reaserch been done due to find the influence between Training and performance quality improvement in Novotel Yogyakarta.

Method used in this research for this research is quality description. Technique to find the data is using Participation observation, interview and documentation. Observation technique been used to find the influence between training and performance quality improvement. While Interview been used to collect the information for Standard operational procedure as oral sources.

The Conclusion of this research are 1). Talent and Culture Department has a standard of operational training 2). Training that held by the Talent and Culture Department will increase employee quality performance that affect the quality service to the guest.

**Keywords: Hotel Novotel Yogyakarta, Talent and Culture Department or Human Resources Development, Standard Operating Procedures, Training, Employee performance.**