

**PELAKSANAAN PELATIHAN SUMBER DAYA MANUSIA
PADA HOTEL WYNDHAM CASABLANCA JAKARTA**

LAPORAN TUGAS AKHIR



Nama : Amanda Faustine Philbertha

NIM : 33120010012

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2023

PELAKSANAAN PELATIHAN SUMBER DAYA MANUSIA PADA HOTEL WYNDHAM CASABLANCA JAKARTA

Laporan tugas akhir Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Mercu Buana Jakarta



Nama : Amanda Faustine Philbertha

NIM : 33120010012

UNIVERSITAS
PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA

2023

LAPORAN TUGAS AKHIR

PELAKSANAAN PELATIHAN SUMBER DAYA MANUSIA PADA
HOTEL WYNDHAM CASABLANCA JAKARTA

Oleh :

Amanda Faustine Philbertha

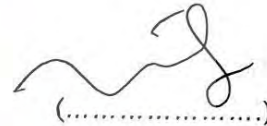
NIM : 33120010012

Diajukan untuk Ujian Akhir Laporan Tugas Akhir

pada tanggal :

Selasa, 15 Agustus 2023

1. Vidya Ayu Diporini, S.E., M.M Pembimbing



(.....)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Mengetahui,

Ketua Program Studi D3 Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana



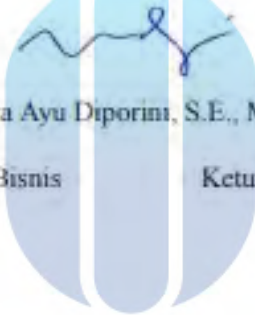
Dr. Catur Widayati, SE, MM

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Amanda Faustine Philbertha
NIM : 33120010012
Program Studi : D3 Manajemen
Judul Tugas Akhir : Pelaksanaan Pelatihan Sumber Daya Manusia pada Hotel Wyndham Casablanca Jakarta
Tanggal Sidang : 28 Agustus 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Vidya Ayu Diporini, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi D3 Manajemen

A handwritten signature in black ink is positioned to the left of the university logo.

Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA

A handwritten signature in black ink is positioned to the right of the university logo.

Dr. Catur Widayati, SE., MM

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LPTA 08232765



Please Scan QRCode to Verify

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Amanda Faustine Philbertha

NIM : 33120010012

Program Studi : D3 Manajemen

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumber sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan laporan tugas akhir ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 15 Agustus 2023



Amanda Faustine Philbertha

NIM 33120010012

RINGKASAN

Pelatihan merupakan salah satu metode yang digunakan untuk meningkatkan produktivitas sumber daya manusia dalam perusahaan. Terutama bagi perusahaan yang bergerak di industri pelayanan jasa yang menitikberatkan pada *hospitality* dan kualitas layanan bagi konsumen. Hotel Wyndham Casablanca Jakarta merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang *hospitality industry*, yang rutin melaksanakan pelatihan bagi karyawannya guna mencapai kualitas layanan yang memuaskan bagi konsumen. Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan program pelatihan (*training*) pada Hotel Wyndham Casablanca Jakarta. Penulisan Laporan Tugas Akhir ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari Laporan Tugas Akhir ini menunjukkan bahwa terdapat lima tahap dalam pelaksanaan pelatihan sumber daya manusia di Hotel Wyndham Casablanca Jakarta, yaitu perencanaan, penyusunan dan pengembangan materi, persiapan kebutuhan penunjang, implementasi, dan evaluasi pelatihan.

Kata kunci : Sumber Daya Manusia, *Hospitality Industry*, Hotel, Pelatihan (*Training*)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan judul “Pelaksanaan Pelatihan Sumber Daya Manusia pada Hotel Wyndham Casablanca Jakarta”. Laporan Tugas Akhir ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan laporan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterimakasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Andi Adriansyah, M. Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Catur Widayati, SE, MM., selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Vidya Ayu Diporini, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Laporan Tugas Akhir yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikan laporan Tugas Akhir ini.
5. Ibu Damy Dewanti selaku *Human Development Manager* dan Pembimbing Lapangan di Hotel Wyndham Casablanca Jakarta yang telah membimbing, memberikan saran, waktu, nasehat, dan pengetahuan yang sangat bermanfaat saat penulis melakukan magang.
6. Tim *Human Resources* Hotel Wyndham Casablanca Jakarta, Ibu Retno Kusumayanti, Bapak Ezra Adrian, dan Bapak Tomy Iqbal yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat, pengalaman, dan memberikan izin penulis untuk melaksanakan magang.
7. Ibu Dr. Catur Widayati, SE., M.M selaku Ketua Penguji ujian akhir laporan tugas akhir, yang telah memberikan masukan dan saran yang sangat berarti untuk perbaikan laporan tugas akhir ini.

8. Bapak Dr. Zairil, M.M selaku Dosen Penguji ujian laporan tugas akhir, yang telah memberikan masukan dan saran agar laporan tugas akhir ini menjadi lebih baik.
9. *Trainee* periode Januari – Juli 2023 dan staff Hotel Wyndham Casablanca Jakarta yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang bermanfaat.
10. Para dosen FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimiliki untuk diberikan kepada kami.
11. Bapak dan Ibu di bagian administrasi FEB Universitas Mercu Buana, yang telah membantu segala urusan administrasi selama penulis duduk di bangku perkuliahan.
12. Teristimewa, Ibu tercinta Cattleyati dan Kakak Raissa Alodia Arfianty yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan moral dan material yang tiada hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
13. Teruntuk Nurul Aprilia, Yulisa Ambalika, dan teman – teman D3 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Angkatan 2020 dan 2019 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga dimasa depan kita bisa bersama mewujudkan impian yang telah direncanakan.
14. Teruntuk Maulida Latifah, Safni Rahma, Okti Fairuzani, Nabila Lintang, dan Puji Rahayu yang telah memberikan semangat kepada penulis.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penulisan Tugas Akhir ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam laporan Tugas Akhir ini. Akhir kata, semoga laporan Tugas Akhir ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca.

Jakarta, 15 Agustus 2023

Amanda Faustine Philbertha

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
RINGKASAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Laporan Tugas Akhir.....	3
D. Manfaat Laporan Tugas Akhir.....	4
E. Metode Penelitian	4
1. Desain Penelitian	4
2. Metode Pengumpulan Data.....	5
3. Metode Analisi Data	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Landasan Teori.....	6
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	6
2. Pelatihan (<i>Training</i>).....	10
3. Hospitality Industry	17
4. Hotel.....	21
B. Penelitian Terdahulu	25
C. Kerangka Berpikir Penelitian.....	28
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	29
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	29
1. Profil dan Sejarah Hotel Wyndham Casablanca Jakarta.....	29

2.	Nilai - Nilai Perusahaan	32
3.	Visi & Misi Hotel Wyndham Casablanca Jakarta.....	33
4.	Fasilitas Hotel Wyndham Casablanca Jakarta	33
5.	Struktur Organisasi	41
B.	Pembahasan.....	43
1.	Pelaksanaan Magang.....	43
2.	Tahapan Pelaksanaan Pelatihan Sumber Daya Manusia pada Hotel Wyndham Casablanca Jakarta	48
3.	Permasalahan yang Dihadapi dalam Penyelenggaraan Kegiatan Pelatihan di Hotel Wyndham Casablanca Jakarta	64
4.	Solusi atau Pemecahan Masalah	65
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....		66
A.	Kesimpulan	66
B.	Saran	67
DAFTAR PUSTAKA		69
LAMPIRAN.....		70



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Jenis – Jenis Pelatihan.....	14
Tabel 3. 1 Struktur Organisasi HRD Hotel Wyndham Casablanca Jakarta.....	44



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Hotel Wyndham Casablanca Jakarta	30
Gambar 3. 2 Logo Perusahaan Wyndham Worldwide dan Wyndham Destination.....	32
Gambar 3. 3 Nilai Perusahaan Wyndham	33
Gambar 3. 4 One Bedroom Suite	34
Gambar 3. 5 Executive Bussiness Room	35
Gambar 3. 6 Grand Deluxe Room.....	35
Gambar 3. 7 Two Bedroom Suite	36
Gambar 3. 8 Presidential Suite.....	36
Gambar 3. 9 Three Bedroom Suite	37
Gambar 3. 10 Spesifikasi Meeting Room Hotel Wyndham Casablanca Jakarta	38
Gambar 3. 11 Outdoor Lagoon Swimming Pool	39
Gambar 3. 12 RIVA Grill & Bar Terrace	40
Gambar 3. 13 Café One.....	40
Gambar 3. 14 The Bakery	41
Gambar 3. 15 Wellness Center.....	41
Gambar 3. 16 Executive Lounge.....	42
Gambar 3. 17 Struktur Hotel Wyndham Casablanca Jakarta.....	44
Gambar 3. 18 Kegiatan Orientasi <i>Trainee</i> Periode Januari – Juli 2023	45
Gambar 3. 19 On Boarding <i>Trainee</i> Periode Januari – Juli 2023	46
Gambar 3. 20 On Boarding di Human Resources Department.....	46
Gambar 3. 21 Penyiaran Undangan Wawancara Bagi Kandidat Staf.....	48
Gambar 3. 22 Penyiaran Undangan Wawancara Bagi Kandidat <i>Trainee</i>	48
Gambar 3. 23 Ulasan Buruk di Situs Advisor	49
Gambar 3. 24 Ulasan Buruk di Situs Google	50
Gambar 3. 25 MTD Summary of Indicator Bulan Januari Hotel Wyndham Casablanca Jakarta	50
Gambar 3. 26 YTD Summary of Indicator tahun 2023 Hotel Wyndham Casablanca Jakarta	51
Gambar 3. 27 Desain Undangan Pelatihan Hotel Wyndham Casablanca Jakarta	53
Gambar 3. 28 Pelaksanaan Fire Extenguishing Practice.....	55
Gambar 3. 29 Pelaksanaan Pelatihan Learn, Improve, and Expert in Handling Guest Complain and Phone Etiquette.....	56
Gambar 3. 30 Pelaksanaan Pelatihan WCJ Academy	57
Gambar 3. 31 Pelaksanaan Pelatihan Dealing with Rush Hour	58
Gambar 3. 32 Pelaksanaan Pelatihan HR For Non HR.....	59
Gambar 3. 33 Pelaksanaan Pelatihan Strengthen Your Engagement.....	60
Gambar 3. 34 Pelaksanaan New Hire Orientation	61
Gambar 3. 35 Pelaksanaan Effective Leadership Training	62
Gambar 3. 36 Pelaksanaan Training Safety Step by Ecolab	62
Gambar 3. 37 YTD Attributes by Resort	63

DAFTAR LAMPIRAN

1	<i>Acceptance Letter</i> Program OJT di Hotel Wyndham Casablanca Jakarta	71
2	Form penilaian magang	72
3	Foto Bersama Tim Hotel Wyndham Casablanca Jakarta	73
4	Dokumentasi wawancara narasumber	74
5	Dokumentasi mahasiswa sedang melaksanakan kerja praktik	75
6	Laporan mingguan pelaksanaan magang penulis	76
7	Daftar pertanyaan wawancara narasumber	7

