

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*)

