



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis**

*Terakreditasi A*

*SK BAN-PT NO.451/SK/BAN-PT/AKRED/S/XI/2014*

**Hubungan Antara Program Pelatihan Dengan Kinerja**  
**Karyawan *Food and Beverage* di Marbella Suites**  
**Bandung**

Skripsi

Oleh:

Iqbal Surya Perdana

2014320002

Bandung

2018



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis**

*Terakreditasi A*

*SK BAN-PT NO.451/SK/BAN-PT/AKRED/S/XI/2014*

**Hubungan Antara Program Pelatihan Dengan Kinerja**  
**Karyawan *Food and Beverage* di Marbella Suites**  
**Bandung**

Skripsi

Oleh:

Iqbal Surya Perdana

2014320002

Bandung

2018



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis**

*Terakreditasi A*

*SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014*

**Hubungan Antara Program Pelatihan Dengan Kinerja**  
**Karyawan *Food and Beverage* di Marbella Suites Bandung**

Skripsi

Oleh

Iqbal Surya Perdana

2014320002

Pembimbing

Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M.Si.

Bandung

2018

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



**Tanda Pengesahan Skripsi**

Nama : Iqbal Surya Perdana  
Nomor Pokok : 2014320002  
Judul : Hubungan Antara Program Pelatihan Dengan Kinerja Karyawan  
*Food and Beverage* di Marbella Suites Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada Selasa, 31 Juli 2018  
Dan dinyatakan **LULUS**

**Tim Penguji**

**Ketua sidang merangkap anggota**

Dr. Agus Gunawan, S.Sos., B.App.Com., MBA., M.Phil

: 

**Sekretaris**

Dr. Margaretha Banowati Talim Dra., M.Si.

: 

**Anggota**

Fransiska Anita Subari, S.S., M.M.

: 

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

## SURAT PERNYATAAN



Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Iqbal Surya Perdana  
NPM : 2014320002  
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis  
Judul : Hubungan Antara Program Pelatihan Dengan Kinerja  
Karyawan *Food and Beverage* di Marbella Suites  
Bandung.

Dengan ini menyatakan bahwa rancangan penelitian ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 27 Agustus 2018



Iqbal Surya Perdana

## ABSTRAK

Nama : Iqbal Surya Perdana

NPM : 2014320002

Judul : Hubungan Antara Program Pelatihan Dengan Kinerja Karyawan *Food and Beverage* di Marbella Suites Bandung.

---

Pelatihan merupakan proses pembelajaran yang melibatkan perolehan keahlian, konsep, peraturan, atau sikap untuk meningkatkan kinerja karyawan. Pelatihan merupakan hal yang sangat penting dilakukan di suatu perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara program pelatihan dengan kinerja karyawan *food and beverage* di Marbella Suites Bandung, dimana pelatihan sebagai variabel X dan kinerja sebagai variabel Y.

Marbella Suites Bandung merupakan hotel bintang lima dan kondominium milik pribadi yang beroperasi sejak September 2009. Marbella Suites Bandung berada di dalam perumahan Dago Pakar Resort yang terdiri dari 180 unit kamar. Saat ini Marbella Suites Bandung memperkerjakan 86 orang karyawan dan khusus pada departemen *food and beverage* terdiri dari 16 orang karyawan.

Penelitian dilakukan dengan metode survei serta jenis penelitian eksplanatoris. Kemudian, korelasi *rank spearman* digunakan untuk menjelaskan hubungan antara program pelatihan dengan kinerja karyawan. Proses pengumpulan data sendiri dilakukan dengan melakukan wawancara dengan pihak Manajemen SDM Hotel dan melakukan penyebaran kuesioner kepada peserta pelatihan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa program pelatihan yang diberikan serta kinerja karyawan sudah tergolong baik. Diakhir penelitian, uji statistik menunjukkan hubungan yang signifikan antara program pelatihan dan kinerja karyawan di Marbella Suites Bandung. Dengan kata lain, semakin baik program pelatihan yang diberikan akan semakin baik kinerjanya.

Penulis berharap pihak manajemen lebih memberikan peran aktif kepada peserta pelatihan dan menyampaikan pendapat selama proses pelatihan sedang berlangsung.

Kata Kunci: Program Pelatihan, Kinerja Karyawan, Marbella Suites Bandung,  
*Food and Beverage*

## ABSTRACT

Name : Iqbal Surya Perdana

NPM : 2014320002

Title : Correlation of Training Programs and Employee Performance of Food and Beverage Department at Marbella Suites Bandung.

---

*Training is a learning process that involves acquiring skills, concepts, rules, or attitudes to improve employee performance. Training is a very important thing in a company to improve employee performance.*

*This study aims to determine the relationship of training programs and employee performance of food and beverage department at Marbella Suites Bandung, where training as X variable and performance as Y variable.*

*Marbella Suites Bandung is a privately owned five-star hotel and condominium that has operated since September 2009. Marbella Suites Bandung locates at Dago Pakar Resort comprising 180 rooms. Currently Marbella Suites Bandung employs 86 employees and the special department of food and beverage consists of 16 employees.*

*The research was conducted by survey method and explanatory research type. The Spearman Rank Correlation is used to explain the relationship between the training program and the employee performance. The process of collecting data itself is done by conducting interviews with the Hotel HR Management and distributing questionnaires to the trainees.*

*The results show that the training program provided is in accordance with the expectations of employees and employee performance is classified as good. The statistical tests show a significant relationship of training programs and employee performance at Marbella Suites Bandung. It means that the better training program will lead to the better performance of its employees.*

*The author hopes that the management will give more active role to the trainees and to express their opinions during the training process.*

*Keyword: Training Programs, Employee Performance, Marbella Suites Bandung, Food and Beverage*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul “Hubungan Antara Program Pelatihan Dengan Kinerja Karyawan *Food and Beverage* di Marbella Suites Bandung.”

Penelitian ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan kelengkapan untuk menyelesaikan Program Studi Strata-I pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Universitas Katolik Parahyangan, Selain itu, penelitian ini ditujukan juga untuk meneliti hubungan antara program pelatihan yang diberikan oleh Marbella Suites Bandung kepada karyawan departemen *food and beverage* dengan kinerja karyawan di departemen tersebut.

Penulis bersyukur mengingat segala hambatan dan kendala yang dihadapi selama proses penelitian mampu diatasi dengan baik. Hal ini dapat terjadi berkat sesi tukar pikir, sumbang saran, arahan, dukungan baik moril dan material, serta bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu semua, penulis mengucapkan banyak terima kasih dan memohon maaf atas kesalahan yang terjadi selama proses penelitian.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun agar karya tulis ini semakin dekat kepada kesempurnaan. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi penulis serta para akademisi Ilmu Administrasi Bisnis yang memerlukan.



## UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini tidak terlepas dari dukungan dari berbagai pihak. Penulis secara khusus mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak atas segala bimbingan, petunjuk dan bantuan serta dorongan dari yang bersifat moral maupun material. Pada kesempatan, ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya yang memberikan kekuatan dan berbagai kemudahan serta kelancara dalam penelitian ini
2. Pae dan Mama, jutaan kata terima kasih tidak akan cukup untuk menunjukkan rasa syukur atas semua pembelajaran hidup yang kalian berikan, semua sesi tukar pikir, limpahan perhatian, kasih sayang, dan semangat yang selalu menguatkan serta seluruh doa yang tiada hentihentinya mengalir sampai dengan penelitian ini selesai.
3. Papa, yang selalu mendoakan dari dunia yang berbeda.
4. Eyang Uti, yang selalu menanyakan kabar perkuliahanku dan sangat menginginkan kelulusan cucu bungsunya.
5. Kepada Ibu Dr. Margaretha Banowati Talim Dra., M.Si. selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan, arahan, dorongan, perhatian dan semangat sejak awal penulisan skripsi hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Terima kasih banyak, Bu.
6. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
7. Segenap dosen dan seluruh staf akademik yang telah memberikan ilmu yang berharga dan selalu membantu dalam memberikan fasilitas ilmu serta pendidikan selama 4 tahun di UNPAR ini, khususnya mas Daniel Karim, S.IP., MM. yang sudah membantu proses penelitian, Bapak Dr. Agus Gunawan, S.Sos., B.App.Com., MBA., M.Phil dan Ibu Fransiska Anita Subari, S.S., M.M. selaku penguji sidang ujian skripsi dan juga tidak lupa

staf Tata Usaha yang selalu siap sedia untuk membantu urusan administrasi.

8. Bapak Sugeng Sulaksono S.E. selaku HRD Manager Marbella Suites Bandung yang telah meluangkan waktunya dan membantu penulis untuk melakukan penelitian ini.
9. Witsqa! Terima kasih sudah menemani dan untuk semua waktu, perhatian dan dukungan yang sangat amat membantu dalam proses penyusunan skripsi ini. Selalu menjadi orang yang bisa diandalkan satu sama lain!
10. Teman-teman seperjuangan dalam mengejar gelar sarjana. Fakhri, Irfan, Fajar, Daren, Alif, Dox, Reza, Ucup, Husein, Fakri, Onal, terimakasih banyak atas kerjasamanya selama di UNPAR. Untuk teman-teman kepanitiaan fakultas, kepanitiaan kampus, teman-teman semasa SMP dan SMA, teman-teman *Co-Learning Space* dan sahabat-sahabatku yang selalu perhatian meskipun jarang bertemu dan tidak bisa disebutkan satu persatu.
11. Mbak Marmi yang telah merawat dan memberi suplai terhadap perut lapar selama 17 tahun.
12. Kepada Bapak Budiman selaku staf keamanan dari GUA Security yang selalu menjaga keamanan kampus dan Dodi yang selalu menjaga kendaraan di tempat parkir.
13. Serta masih banyak lagi pihak-pihak yang sangat berpengaruh dan tidak dapat disebutkan satu persatu yang turut membantu dan memberi kesan baik kepada penulis.

Semoga Tuhan YME senantiasa membalas semua kebaikan yang kalian berikan kepada penulis. Semoga penelitian ini juga dapat bermanfaat bagi penulis serta menjadi referensi tambahan akademis Universitas Katolik Parahyangan.

Penulis,

Iqbal Surya Perdana

## DAFTAR ISI

<b>Abstrak</b> .....	i
<b>Abstract</b> .....	ii
<b>Kata Pengantar</b> .....	iii
<b>Ucapan Terimakasih</b> .....	iv
<b>Daftar Isi</b> .....	vi
<b>Daftar Tabel</b> .....	ix
<b>Daftar Gambar</b> .....	xii
<b>Daftar Lampiran</b> .....	xiii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Kegunaan Penelitian .....	5
<b>BAB II. KERANGKA TEORI</b>	
2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	7
2.1.1 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	8
2.1.2 Kegiatan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	8
2.2 Pengertian Pelatihan.....	9
2.2.1 Tujuan Pelatihan .....	10
2.2.2 Manfaat Pelatihan .....	11
2.2.3 Metode Pelatihan .....	12
2.3 Pengertian Kinerja Karyawan .....	15
2.3.1 Instrumen Kinerja Karyawan .....	15
2.3.2 Faktor-faktor Kinerja Karyawan.....	15
2.3.3 Penilaian Kinerja.....	17
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	18
3.2 Metode Penelitian .....	18
3.3 Model Penelitian .....	19
3.4 Operasionalisasi Variabel .....	20

3.5	Populasi dan Sampel .....	22
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.7	Teknik Analisis Data .....	23
<b>BAB IV. OBJEK PENELITIAN</b>		
4.1	Sejarah Singkat Perusahaan .....	24
4.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	25
4.2.1	Visi Perusahaan.....	25
4.2.2	Misi Perusahaan.....	25
4.3	Strategi Utama .....	25
4.3.1	Konservasi Lingkungan .....	25
4.3.2	Konservasi Energi.....	25
4.3.3	Daur Ulang.....	25
4.3.4	Konservasi Air .....	25
4.3.5	Hubungan Kemasyarakatan .....	26
4.3.6	Edukasi.....	26
4.3.7	Kesejahteraan Karyawan.....	26
4.4	Struktur Organisasi .....	26
4.5	<i>Job Description</i> .....	27
4.5.1	<i>Executive Assistant Manager</i> .....	27
4.5.2	<i>Sales and Marketing</i> .....	27
4.5.3	<i>Front Office</i> .....	28
4.5.4	<i>Housekeeping</i> .....	28
4.5.5	<i>Food and Beverage</i> .....	28
4.5.6	<i>Accounting</i> .....	28
4.5.7	<i>Human Resources</i> .....	29
4.5.8	<i>Engineering</i> .....	29
4.5.9	<i>Security</i> .....	29
<b>BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN</b>		
5.1	Gambaran Umum Pelatihan.....	31
5.2	Hasil Penelitian .....	31
5.2.1	Profil Responden.....	31

5.2.2	Tanggapan Responden Mengenai Program Pelatihan di Marbella Suites Bandung Hotel .....	32
5.2.3	Penilaian Kinerja Karyawan di Marbella Suites Bandung Hotel...	42
5.3	Uji Validitas .....	48
5.4	Uji Reliabilitas .....	49
5.5	Rekapitulasi Skor .....	50
5.6	Hubungan Antara Materi Pelatihan dengan Peningkatan Kinerja Karyawan di Marbella Suites Bandung Hotel .....	54
5.6.1	Analisis Korelasi <i>Rank Spearman</i> .....	54
5.6.2	Pengujian Hipotesis .....	55
<b>BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
6.1	Kesimpulan .....	58
6.2	Saran .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		61

## DAFTAR TABEL

5.1	Profil responden berdasarkan usia.....	32
5.2	Profil responden berdasarkan jenis kelamin.....	32
5.3	Profil responden berdasarkan lama bekerja.....	32
5.4	Distribusi frekuensi responden berdasarkan sikap atas pernyataan “Tulisan di dalam materi pelatihan jelas dan mudah dibaca .....	33
5.5	Distribusi frekuensi responden berdasarkan sikap atas pernyataan “kualitas materi pelatihan dapat menambah tingkat ketrampilan dan pengetahuan anda”.....	33
5.6	Distribusi frekuensi responden berdasarkan sikap atas pernyataan “Tahapan materi pelatihan sudah berurutan dari materi tingkat dasar sampai dengan materi tingkat lanjutan” .....	34
5.7	Distribusi frekuensi responden berdasarkan sikap atas pernyataan “Materi pelatihan mudah dipahami dan mudah diterapkan dalam praktek”.....	34
5.8	Distribusi frekuensi responden berdasarkan sikap atas pernyataan “Materi pelatihan telah sesuai dengan harapan anda” .....	35
5.9	Distribusi frekuensi responden berdasarkan sikap atas pernyataan “Tenaga pelatih menguasai materi pelatihan teori”.....	35
5.10	Distribusi frekuensi responden berdasarkan sikap atas pernyataan “Tenaga pelatih menguasai materi pelatihan praktek” .....	36
5.11	Distribusi frekuensi responden berdasarkan sikap atas pernyataan “Tenaga pelatih selalu mendemonstrasikan dan menjelaskan jobsheet sesuai dengan prosedur kerja” .....	36
5.12	Distribusi frekuensi responden berdasarkan sikap atas pernyataan “Tenaga pelatih selalu menjelaskan, memberikan contoh dan mengingatkan peserta pelatihan tentang pentingnya K3 (kesehatan dan keselamatan kerja) di lingkungan kerja.....	37
5.13	Distribusi frekuensi responden berdasarkan sikap atas pernyataan “Tenaga pelatih menjelaskan tujuan pelatihan dan gambaran pelatihan secara umum diawal pelatihan” .....	37

5.14	Distribusi frekuensi responden berdasarkan sikap atas pernyataan “Tenaga pelatih menyajikan pelajaran dengan jelas dan mudah dimengerti” .....	38
5.15	Distribusi frekuensi responden berdasarkan sikap atas pernyataan “Tenaga pelatih selalu mendampingi peserta pelatihan selama proses pelatihan” .....	38
5.16	Distribusi frekuensi responden berdasarkan sikap atas pernyataan “Tenaga pelatih memberikan materi sesuai dengan tujuan pembelajaran secara sistematis/berurutan .....	39
5.17	Distribusi frekuensi responden berdasarkan sikap atas pernyataan “Tenaga pelatih memberikan kesempatan pada peserta pelatihan untuk bertanya atau menyampaikan pendapat” .....	39
5.18	Distribusi frekuensi responden berdasarkan sikap atas pernyataan “Tenaga pelatih mendorong partisipasi peserta pelatihan dalam diskusi, demonstrasi, peragaan dan percobaan” .....	40
5.19	Distribusi frekuensi responden berdasarkan sikap atas pernyataan “Tenaga pelatih memperhatikan kebersihan lingkungan dan keamanan peralatan / bahan praktek” .....	40
5.20	Distribusi frekuensi responden berdasarkan sikap atas pernyataan “Tenaga pelatih menciptakan suasana pelatihan yang kondusif, aman dan nyaman” .....	41
5.21	Distribusi frekuensi responden berdasarkan sikap atas pernyataan “Tenaga pelatih mendengarkan dan memperhatikan keluhan, usul dan saran dari peserta pelatihan” .....	41
5.22	Distribusi frekuensi responden berdasarkan sikap atas pernyataan “Tenaga pelatih memperlakukan peserta pelatihan secara adil, tidak memihak atau membedakan-bedakan” .....	42
5.23	Distribusi frekuensi kinerja karyawan berdasarkan “Tingkat kehadiran” ... ..	43
5.24	Distribusi frekuensi kinerja karyawan berdasarkan “Motivasi Kerja” ....	43
5.25	Distribusi frekuensi kinerja karyawan berdasarkan “Kerjasama” .....	44

5.26	Distribusi frekuensi kinerja karyawan berdasarkan “Pengetahuan tentang pekerjaan” .....	44
5.27	Distribusi frekuensi kinerja karyawan berdasarkan “Mampu mengoperasikan seluruh alat di departemen <i>food and beverage</i> .....	45
5.28	Distribusi frekuensi kinerja karyawan berdasarkan “Ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan” .....	45
5.29	Distribusi frekuensi kinerja karyawan berdasarkan “Kemampuan berkomunikasi dengan tamu” .....	46
5.30	Distribusi frekuensi kinerja karyawan berdasarkan “Memenuhi kebutuhan tamu” .....	46
5.31	Distribusi frekuensi kinerja karyawan berdasarkan “Kemampuan mengatasi keluhan tamu” .....	47
5.32	Distribusi frekuensi kinerja karyawan berdasarkan “Kualitas pekerjaan” .. .....	47
5.33	Uji validitas tanggapan responden mengenai materi pelatihan di Marbella Suites Bandung Hotel .....	48
5.34	Uji validitas kinerja karyawan di Marbella Suites Bandung Hotel .....	49
5.35	Uji Reliabilitas Tanggapan Responden Mengenai Program Pelatihan di Marbella Suites Bandung Hotel .....	50
5.36	Uji Reliabilitas Penilaian Kinerja Karyawan di Marbella Suites Bandung Hotel .....	50
5.37	Rekapitulasi skor tanggapan responden terhadap variabel materi pelatihan .....	51
5.38	Rekapitulasi skor variabel kinerja karyawan .....	52
5.39	Pedoman interpretasi koefisien korelasi .....	54
5.40	Korelasi materi pelatihan dengan kinerja karyawan .....	55
5.41	Pengujian hipotesis .....	57



## DAFTAR GAMBAR

5.1	Garis kontinum variabel materi pelatihan .....	52
5.2	Garis kontinum variabel kinerja karyawan.....	53
5.3	Pengujian hipotesis.....	57

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner .....	63
Lampiran 2: Pertanyaan Wawancara .....	66

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Suatu perusahaan diciptakan untuk mencapai suatu tujuan. Tercapainya tujuan tersebut tidak hanya tergantung pada peralatan serta sarana dan prasarana yang memadai. Akan tetapi, dalam mencapai tujuan perusahaan tersebut, pengaruh terbesar terletak pada perilaku dan sikap sumber daya manusia pada perusahaan yang bersangkutan. Oleh karena itu, pencapaian tujuan suatu perusahaan bergantung pada kemampuan sumber daya manusia tersebut dalam menjalankan tugas dan perannya masing-masing.

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting yang harus dikelola dengan sangat baik di dalam segala bentuk perusahaan. Sehingga, untuk mengelola sumber daya manusia dalam perusahaan sendiri dikenal sebagai manajemen sumber daya manusia. Menurut *Purnaya* (2016: 4) manajemen sumber daya manusia sendiri secara konseptual mengacu pada ilmu manajemen yang menilai perusahaan dari fungsi manajemen perusahaan seperti proses-proses perencanaan, pengorganisasian, susunan kepegawaian, kepemimpinan dan pengendalian karyawan.

*Marihot* (2002: 168-169) memaparkan bahwa manajemen sumber daya manusia memiliki peran untuk meningkatkan dukungan sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan efektivitas perusahaan untuk mencapai suatu tujuan. Dalam menjalankan tugasnya, salah satu kegiatan yang dilakukan oleh manajemen sumber daya manusia adalah pelatihan dan pengembangan karyawan. Pengembangan dan pelatihan karyawan dilakukan oleh manajemen sumber daya

manusia dengan cara memberikan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan produktivitas karyawan. Pelatihan yang diberikan dapat berupa pemberian keterampilan baru kepada karyawan agar mereka tidak menjadi usang. Selain itu, manajemen sumber daya manusia dapat membantu perencanaan karier karyawan agar sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Program pelatihan dan pengembangan karyawan dilakukan kepada karyawan yang baru direkrut agar dapat memahami bagaimana cara melakukan pekerjaan dengan benar. Pelatihan dan pengembangan juga dapat dilakukan kepada karyawan yang telah bekerja secara berkala agar dapat beradaptasi dengan perubahan-perubahan yang terjadi di dalam perusahaan seperti perubahan dalam teknologi. Selain itu, *Marihot* (2002: 168-169) menjelaskan tujuan pelatihan dan pengembangan adalah untuk meningkatkan daya saing perusahaan, memperbaiki produktivitas, dan menyesuaikan karyawan dengan peraturan-peraturan serta norma yang ada di dalam perusahaan.

Untuk menjalankan salah satu tugas dari manajemen sumber daya manusia tersebut, yaitu pelatihan dan pengembangan, diperlukan metode pelatihan yang sesuai. Metode pelatihan tersebut harus sesuai dengan kebutuhan serta sasaran dan materi program pelatihan. Menurut *Marihot*, dalam buku *Manajemen Sumber Daya Manusia*, terdapat dua bentuk metode pelatihan, yaitu *on the job training* yang dilakukan ketika waktu jam kerja berlangsung dan *off the job training* yang dilakukan secara khusus di luar jam kerja.

Di Indonesia, program pelatihan dan pengembangan telah dilakukan diberbagai perusahaan terutama perusahaan yang sudah maju. Perusahaan-perusahaan tersebut tentu memiliki caranya masing-masing dalam melakukan

program pelatihan dan pengembangan. Salah satu perusahaan yang telah maju dan secara rutin melakukan program pelatihan dan pengembangan adalah Marbella Suites Bandung. Marbella Suites Bandung merupakan Badan Usaha Milik Swasta (BUMS) yang bergerak di bidang pariwisata.

Atas dasar latar belakang ini, penulis tertarik untuk mengetahui lebih dalam mengenai bagaimana cara Marbella Suites Bandung memberikan program pelatihan kepada para karyawannya, apakah cara yang dilakukan oleh Marbella Suites Bandung tersebut sudah efektif atau tidak. Judul topik penelitian yang diambil adalah:

“Hubungan Antara Program Pelatihan Dengan Kinerja Karyawan *Food and Beverage* di Marbella Suites Bandung”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Tercapainya kesuksesan Marbella Suites Bandung didukung oleh faktor sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang diharapkan adalah sumber daya manusia yang memiliki wawasan, kemampuan, serta keterampilan yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan. Ketiga aspek tersebut dapat ditingkatkan melalui program pengembangan dan pelatihan.

Program pengembangan dan pelatihan tersebut dilakukan kepada para karyawan agar memiliki wawasan, kemampuan, dan keterampilan yang sesuai dengan tuntutan pekerjaannya, seperti wawasan mengenai produk yang ditawarkan perusahaan, strategi bisnis perusahaan, dan pengetahuan mengenai sistem industri perhotelan.

Pengembangan dan pelatihan sumber daya manusia membutuhkan program yang sesuai. Program pengembangan dan pelatihan juga merupakan salah satu

dari berbagai cara untuk mencegah terjadinya kesenjangan antara kemampuan seorang karyawan dengan dengan kebutuhan pekerjaannya. Pimpinan dari setiap tingkatan memiliki peran yang sangat penting dalam program pengembangan dan pelatihan karyawan.

Selain itu, terdapat faktor-faktor lain yang menyebabkan dibutuhkannya program pengembangan dan pelatihan karyawan tersebut, seperti berkembangnya perusahaan, bertambahnya jenis produk yang ditawarkan, dan tingkat persaingan yang semakin tinggi.

Dalam mengelola sumber daya manusia yang dimiliki, Marbella Suites Bandung memiliki manajemen sendiri. Untuk mengembangkan kemampuan yang dimiliki oleh sumber daya manusia tersebut, Marbella Suites Bandung memiliki program pelatihan yang telah dirancang sedemikian rupa.

Permasalahan yang terjadi dengan adanya program pengembangan dan pelatihan karyawan tersebut adalah kemungkinan adanya kinerja pegawai yang masih belum optimal. Hal tersebut dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kemampuan individu yang kurang, kurangnya motivasi atau dukungan yang diterima, kurang menariknya program pelatihan yang diberikan, elemen kerja, kurangnya kepuasan dalam bekerja, dan komitmen organisasi yang kurang.

Dengan banyaknya persoalan yang mengakibatkan kinerja pegawai menjadi tidak optimal, hal ini membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap program pelatihan yang diberikan sebagai variabel X dan kinerja karyawan sebagai variabel Y.

Berdasarkan identifikasi yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana program pelatihan yang diberikan di Marbella Suites Bandung dilaksanakan?
2. Bagaimana tanggapan peserta mengenai program pelatihan yang diberikan di Marbella Suites Bandung?
3. Bagaimana hubungan antara program pelatihan departemen *food and beverage* dengan kinerja karyawan *food and beverage* di Marbella Suites Bandung?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan melakukan analisis program pelatihan yang diterapkan di Marbella Suites Bandung.
2. Untuk mengetahui tanggapan peserta mengenai program pelatihan yang diberikan.
3. Untuk mengetahui hubungan antara program pengembangan dan pelatihan dengan kinerja karyawan *food and beverage* di Marbella Suites Bandung.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Bagi Penulis:

- Untuk melatih penulis dalam melakukan penelitian.
- Untuk melatih penulis dalam mengumpulkan dan mengolah data yang tersedia, sehingga berdasarkan data tersebut penulis dapat memberikan evaluasi kepada perusahaan.

- Untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan penulis mengenai pelatihan dan penilaian kinerja dalam pengaplikasiannya di dalam perusahaan secara nyata.

Bagi Akademisi:

- Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi atau acuan yang bermanfaat bagi penelitian mengenai program pelatihan.

Bagi Perusahaan:

- Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi pihak perusahaan perihal permasalahan berhubungan dengan program pelatihan dan kinerja karyawan sehingga perusahaan menjadi lebih baik.