

**PENGARUH PELATIHAN KOMPETENSI *STAFF*  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI *F&B*  
*SERVICE* SINTESA PENINSULA HOTEL  
MANADO**

**SKRIPSI**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO-JURUSAN PARIWISATA  
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN PERHOTELAN  
TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PRASYARAT GELAR .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KETULISAN .....	v
BIOGRAFI .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Rumusan masalah .....	2
1.3 Tujuan penelitian .....	2
1.4 Manfaat penelitian .....	2
<b>BAB II : KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori .....	4
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	4
2.1.2 Pelatihan dan Kompetensi .....	4
2.1.3 Tujuan Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi .....	6
2.1.4 Latihan Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi .....	7
2.1.5 Pengertian SKKNI .....	8
2.1.6 SKKNI <i>Waiter</i> .....	9
2.1.7 Pengertian <i>Staff</i> .....	11
2.1.8 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.9 Tujuan dan Karakteristik Pelayanan .....	13
2.1.10 <i>Food and Beverage Service</i> .....	14
2.2 Kerangka Pemikiran .....	17

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian.....	19
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	19
3.3 Variabel dan Pengukuran .....	19
3.4 Jenis Sumber Data.....	20
3.5 Populasi dan Sampel .....	21
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.7 Teknik Analisa Data.....	23

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	26
4.1.1 Sejarah Singkat .....	26
4.1.2 Visi dan Misi .....	27
4.1.3 Struktur Organisasi .....	27
4.1.4 <i>Job Description</i> .....	28
4.1.5 Fasilitas Hotel .....	30
4.2 Hasil Penelitian .....	31
4.3 Analisis data .....	39
4.4 Pembahasan .....	43

### **BAB V : PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	46
5.2 Saran.....	47

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**



# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

Hotel merupakan bisnis yang berorientasi pada layanan/jasa dan kepuasan tamu adalah faktor paling penting yang harus dipenuhi oleh para pelaku dibidang jasa. *F&B Service* adalah departemen hotel yang bertugas untuk menyediakan makanan dan minuman kepada para tamu. Departemen ini memainkan peran penting dalam menunjukkan tingkat layanan di sebuah hotel.

Pelatihan kompetensi bagi staf adalah salah satu pendekatan untuk mengembangkan individu berkualitas bagi sebuah organisasi atau perusahaan, dengan tujuan utama untuk mengelola sumber manusia organisasi. Sintesa Peninsula Hotel Manado adalah hotel yang menggunakan opsi ini; kegiatan ini diawasi oleh *Human Resources Department* atau HRD; individu yang melakukan pelatihan adalah profesional di bidang yang akan dilatih, *Head of Department*, dan *Manager* dan *Supervisor outlet* masing-masing. Pelatihan untuk *staff* senior berfokus pada pengembangan kepemimpinan dan strategi organisasi, pelatihan untuk semua *staff* mencakup pembaruan kebijakan dan prosedur, dan pelatihan bagi *staff* baru fokus pada induksi dan keterampilan dasar, semua membutuhkan jadwal yang direncanakan dengan baik untuk memastikan bahwa tujuan setiap pelatihan dapat dipenuhi secara efisien.

Program kegiatan Pelatihan Kompetensi ini membantu memberikan peserta informasi dan keahlian tentang topik baru tertentu sambil juga memperluas pengetahuan umum mereka. Namun, masih ada beberapa individu atau peserta kegiatan tidak menyadari kebutuhan untuk berpartisipasi dalam pelatihan, juga beberapa orang sering protes ketika jadwal pelatihan diumumkan. Hal ini disebabkan oleh jadwal yang konsisten dan tidak teratur yang seringkali bertepatan dengan *event-event* yang dilaksanakan di hotel, ini meningkatkan kelelahan dan menurunkan antusiasme peserta dalam pelatihan. Pelatihan yang tidak teratur juga akan menghambat kemampuan staf baru untuk memperoleh pengetahuan terbaru dan spesifik; staf senior atau staf di posisi tertentu akan menghadapi hambatan untuk meningkatkan keterampilan kepemimpinan mereka; dan seluruh staf tidak akan dapat mengikuti prosedur terbaru, yang semuanya diperlukan untuk

memberikan layanan berkualitas tinggi kepada tamu. Ini menyebabkan peningkatan keluhan tentang layanan yang ditawarkan, karena lingkungan kerja memaksa perusahaan untuk meningkatkan wawasan dan skill para staf. Padahal, dengan program pelatihan yang konsisten, perusahaan dapat lebih responsif terhadap perubahan sementara juga memastikan bahwa karyawan memiliki kemampuan yang tepat untuk mengatasi hal-hal dalam pekerjaan mereka.

Melihat dari penjelasan mengenai kegiatan pelatihan kompetensi kepada *staff* juga pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan di *Department F&B Service* Sintesa Peninsula Hotel Manado, penulis berkeinginan untuk mengangkat penelitian yang berjudul **“Pengaruh Pelatihan Kompetensi *Staff* Terhadap Kualitas Pelayanan di *F&B Service* Sintesa Peninsula Hotel Manado”** untuk mengetahui pengaruh apa dan seberapa besar pengaruh yang bisa diberikan dari kegiatan ini juga memberikan pemaparan mengapa kegiatan ini penting untuk dilakukan secara konsisten.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Dengan mempertimbangkan penjelasan latar belakang yang ada dapat di rumuskan suatu permasalahan yang akan di kaji, yaitu : Seberapa besar pengaruh dari pelatihan kompetensi bagi *staff* terhadap kualitas pelayanan di Departemen *Food and Beverages Service* hotel Sintesa Peninsula Manado ?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan permasalahan yang ditunjukkan di atas, penelitian ini bertujuan: Untuk mendeskripsikan seberapa besar pengaruh yang diberikan dari proses pelatihan kompetensi *staff* terhadap kualitas pelayanan.

## **I.4 Manfaat Penelitian**

### **a. Manfaat Praktis**

1. Hasil dari temuan ini diharapkan akan membantu manajemen Sintesa Peninsula Hotel Manado dalam mengidentifikasi area di mana pelatihan dapat meningkatkan kualitas layanan.
2. Diharapkan bahwa temuan dari studi ini akan membantu dalam pengembangan program yang lebih efektif untuk meningkatkan skill dan wawasan staf dalam konteks *F&B Service*.

3. Pelatihan yang dilakukan kepada individu menghasilkan karyawan yang terlatih yang lebih efisien dalam melakukan pekerjaan dan memiliki skill atau keahlian yang dibutuhkan untuk memberikan layanan terbaik dan memuaskan klien.

**b. Manfaat Teoritis**

1. Hasil penelitian ini diharapkan agar bisa berkontribusi pada teori pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dengan menennjukkan hasil hubungan antara pelatihan kompetensi dan kualitas layanan.
2. Temuan dari penelitian ini dimaksudkan untuk membantu dalam pengembangan manajemen kualitas pelayanan yang ada dengan menyoroti pentingnya pelatihan kompetensi *staff* dalam mencapai tingkat kualitas pelayanan terbaik.
3. Penelitian ini diharapkan akan memberikan wawasan tentang cara mengukur efektivitas program pelatihan guna membantu peningkatan kualitas pelayanan dan akan membantu bagi peneliti lain yang ingin mengangkat hal serupa.

