

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Crown Victoria Hotel Tulungagung.” Ini ditulis oleh Sindy Arti Yuliani, NIM. 12405173049 pembimbing Ariesta Bagus Pramuwibowo, M.Pd.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh keberadaan Crown Victoria Hotel Tulungagung yang bergerak dibidang yang menyediakan jasa penginapan dan pelayanan hotel lainnya. Setiap perusahaan tentunya menginginkan sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional. Pengembangan sumber daya manusia merupakan aspek terpenting untuk meningkatkan produktivitas sumber daya manusia. Oleh karena itu diperlukan sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan, keahlian dan ketrampilan yang baik dibidangnya.

Rumusan masalah dalam skripsi ini adalah (1) Bagaimana pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Crown Victoria Hotel Tulungagung? (2) Bagaimana kendala yang dihadapi dalam pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Crown Victoria Hotel Tulungagung?.

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Data yang digunakan adalah data primer. Teknik pengumpulan data melalui wawancara. Teknik analisis data yang diperoleh direduksi dan dianalisis kemudian disajikan, sedangkan teknik pengecekan keabsahan datanya dengan menggunakan triangulasi dan perpanjangan pengamatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Crown Victoria Hotel Tulungagung dilakukan yaitu dengan metode *on the job training* berupa pengarahan atau pembekalan (*Choacing*). Selanjutnya menggunakan *off the job training* berupa simulation. Kendala yang dihadapi yaitu dari sumber daya manusianya itu sendiri berupa kemampuan yang dimiliki setiap karyawan berbeda-beda. Solusinya adalah memberikan pre-test dan post-test. Dari pre-test dan post-test itu, akhirnya karyawan yang belum paham itu tadi akan dipisahkan dari karyawan yang sudah paham dan sudah mengaplikasikan. Dan karyawan yang belum paham tadi otomatis harus mengulangi lagi sampai benar-benar paham.

Kata Kunci: Pengembangan SDM, kinerja

ABSTRACT

Thesis with the title “Human Resource Development in Improving Employee Performance at Crown Victoria Hotel Tulungagung.” It was written by Sindy Arti Yuliani, NIM. 12405173049 supervisor Mr. Ariesta Bagus Pramuwibowo, M.Pd.

This research is motivated by the existence of Crown Victoria Hotel Tulungagung which is engaged in providing lodging services and other hotel services. Every company certainly wants quality and professional human resources. Human resource development is the most important aspect to increase the productivity of human resources. Therefore, human resources needed who have good knowledge, expertise and skills in their fields.

The formulation of the problem in this thesis is (1) How is the development of human resources in improving employee performance at the Crown Victoria Hotel Tulungagung? (2) What are the obstacles faced in developing human resources in improving employee performance at the Crown Victoria Hotel Tulungagung?

This research descriptive qualitative research. The data used is primary data. Data collection techniques through interview. The data analysis technique obtained is reduced and analyzed and then presented, while the technique for checking the validity of the data is by using triangulation and extended observations.

The result showed that the development of human resources in improving employee performance at the Crown Victoria hotel Tulungagung was carried out by using the on the job training method in the form of direction or debriefing (choaching). Furthermore, using off the job training in the form of simulation. The obstacle faced is from the human resources itself in the form of different abilities possessed by each employee. The solution is to provide pre-test and post-test. From the pre-test and post-test, finally the employees who do not understand it will be separated from the employees who already understand and have applied. And employees who don't understand earlier must automatically repeat again until they really understand.

Keywords: Human resource Development, performance