

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Kesimpulan dan saran dalam penelitian ini merupakan hasil dari penelitian untuk mengetahui “ Pelaksanaan *Training Management* di Hotel Sheraton Surabaya”. Secara keseluruhan, pelaksanaan *management training* di Hotel Sheraton Surabaya dapat dikatakan dilaksanakan dengan kurang baik. Walaupun dari hasil wawancara seluruh peserta merasakan dampak yang positif setelah mengikuti *training*, namun dari hasil wawancara juga ditemukan beberapa kendala dalam proses pelaksanaan *training* tersebut. Kesimpulan dari penelitian ini akan dijabarkan sebagai berikut :

##### 1. Tujuan *Training*

- a. Memperbaiki kinerja para karyawan,
- b. Mengembangkan keahlian dan performa para karyawan agar sejalan dengan keadaan terkini,
- c. Membantu memecahkan masalah yang terjadi dalam operasional sehari-hari,
- d. Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan para karyawan.

##### 2. Manfaat *Training* bagi *Peserta Training*

- a. Meningkatkan produktivitas dan kreativitas para karyawan dalam pekerjaan,
- b. Menumbuhkan dan menciptakan rasa loyal terhadap hotel,

- c. Mengerti dengan jelas bagaimana prosedur dan apa saja *job description* masing – masing karyawan,
- d. Menjadikan karyawan bekerja secara efektif dan efisien.

### 3. Manfaat *Training* bagi Hotel <sup>63</sup>

- a. Memiliki karyawan yang ahli dan terampil, baik dalam pengetahuan maupun keterampilan,
- b. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja,
- c. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan,
- d. Mengurangi biaya karena kecelakaan kerja dapat diminimalisir,
- e. Mendapatkan banyak keuntungan dan citra hotel menjadi baik karena memiliki karyawan yang profesional.

### 4. Kendala yang Dihadapi dalam Pelaksanaan *Training*

- a. Durasi waktu *training* yang terbatas,
- b. Tempat *training* yang kurang memadai.
- c. Para peserta kurang fokus karena tetap harus melayani para tamu.

Pada akhirnya, peserta *training* / para karyawan dan pihak manajemen hotel akan sama – sama mendapatkan keuntungan karena pelaksanaan *training* ini berjalan dengan baik dan tujuan yang diharapkan oleh manajemen tercapai dengan baik. Para karyawan akan terus mengembangkan keterampilan dan performa mereka dalam bekerja, yang akhirnya hal itu akan menguntungkan pihak hotel pula.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan selama proses penelitian berlangsung, maka peneliti memiliki saran sebagai berikut :

1. Saran untuk Hotel Sheraton Surabaya, sebaiknya dilakukan evaluasi ulang mengenai proses pelaksanaan *training*, mulai dari metode pelaksanaan pelatihan hingga mencari cara pelatihan yang tepat dan sesuai. Jika dari masing – masing departemen mengalami kesulitan, maka sebaiknya manajemen mengambil alih dan segera membuat keputusan. Begitu pula dengan sistem yang diterapkan, sebaiknya pelaksanaan pelatihan memberikan hasil dan dampak bagi karyawan dari segala aspek, baik pengetahuan, keterampilan, dan sikap.
2. Sebaiknya dilakukan penelitian lanjutan mengenai pelaksanaan manajemen *training* ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sulastiyono. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Agus Sambodo dan Bagyono. 2010. *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Edwin B. Flippo. Tanpa Tahun. *Manajemen Personalia*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- George R. Terry, 2010. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hani Handoko, M.B.A, 2014. *Manajemen Personalia & Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta.
- Hughes, Owen E, 2010. *Public Management And Administration*, London: Martin Press.
- Saleh Marzuki. 2010. *Pendidikan Nonformal. Dimensi dalam Keaksaraan Fungsional, Pelatihan, dan Andragogi*. Bandung: Penerbit Rosda.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Buku Seru.
- Sukmadinata, N.S. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja.

Sri Perwani, Yayuk. 2011. *Housekeeping*. Jakarta: Gramedia Pustak Utama.

Peraturan Pemerintah No. 31 tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan Kerja. Jakarta: Lembaran Negara Republik.

Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi no.Per 22/Men/IX/2009 tentang Penyelenggaraan Pemagangan di Dalam Negeri.

Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 36 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pemagangan di Dalam Negeri. Jakarta: Lembaran Negara Republik.

Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 22 Tahun 2009 tentang Hak dan Kewajiban Peserta Pelatihan Kerja. Jakarta: Lembaran Negara Republik.

Sumber Jurnal :

Budi Sudjijono. 2003. “ Pengaruh Outbound Management Training terhadap Potensi Pegawai Bank Indonesia Surabaya.” *Jurnal Siasat Bisnis*. Vol.2. No.8 ( <http://journal.uii.ac.id>. Diakses 14 April 2019 )

Riri Yulianty Rafli. 2007. “ Pengaruh Training dan Dukungan Manajemen Puncak terhadap Penerapan Sistem Informasi Akuntansi.” *Jurnal Akuntansi*. Vol.1. No.2 ( <http://ejournal.unp.ac.id>. Diakses 14 April 2019 )

Darmawan dan Rizka Mauliddia. 2013. “ Proses Pelaksanaan Management Trainee pada PT. Trakindo Utama

Jakarta.” *Jurnal Lentera Bisnis*. Vol.2. No.1 ( <http://plj.ac.id>. Diakses 14 April 2019 )

Nasim Amarabit dan Yuliana Pinaringsih. 2014. “ Gambaran Tugas Trainee di Kitchen Hotel Novotel Bandung.” *Jurnal Pariwisata*. Vol.1. No 1 ( <http://ejournal.bsi.ac.id>. Diakses 14 April 2019 )

# LAMPIRAN

## LAMPIRAN



YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA  
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA**

Jl. Laksda Adisucipto Km.6 (Tempel, Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281  
Telp / fax : (0274) 485115 - 489514 Website : www.ampta.ac.id Email : Info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.co.id

Nomor : 1596/Q.AMPTA/VIII/2020  
Hal : Permohonan Penelitian

Yogyakarta, 10 Agustus 2020

Kepada Yth  
Ibu Dani Suminar Sari  
L & D Sheraton Surabaya  
Jl. Embong Malang No. 25-31  
Surabaya

Dengan Hormat,

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Penelitian di Hotel Sheraton Surabaya, Surabaya, selama 4 minggu dihitung mulai tanggal 04 April 2020 sampai dengan tanggal 04 Mei 2020, bagi mahasiswa/i kami dari Jurusan D IV Pengelolaan Perhotelan:

Nama Mahasiswa : Theodora Adventia G  
No Mahasiswa : 316100898  
Semester : VIII (Delapan)

Besar harapan bila mahasiswa kami mendapatkan izin untuk melaksanakan penelitian sehingga dapat menyusun Laporan Penelitian yang berjudul : **"PELAKSANAAN MANAGEMENT TRAINING DI HOTEL SHERATON SURABAYA"**. Proposal Penelitian akan diikutsertakan oleh mahasiswa yang bersangkutan.

Atas bantuannya kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami  
Ketua



Drs. Prilhatno, M.M.

Tembusan:  
- File





LEMBAR BIMBINGAN



NAMA MAHASISWA : Theodoro Adventia G.  
 NO. MAHASISWA : 31e100898  
 JUDUL PENELITIAN : Analisis Tentang Kebijakan Pengembangan Tenaga Trainer dalam Operasional Hotel Swasta di Surabaya

NAMA PEMBIMBING I : Drs. Santosa, MM

NAMA PEMBIMBING II : Ayus Wibowo, S.SOS, MM

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
	18/9/20	Membaca M	
		Prasyarat	
		- Kerja sama	
		- Kelayakan organisasi	
		- Perencanaan	
		- Anggaran	
	26/9/20	Analisis dan penyusunan	
		skema	
	11/10/20	Sebelum dan sesudah	
		kegiatan	
		kegiatan	
		kegiatan	

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1	14/2/20	Analisa unit training	
		Daftar pustaka	
2	12/3/20	Acet proposal	
3	2/9/20	Parafat dan	
		kegiatan	
4	9/9/20	Pembahasan	
		kegiatan	
5	5/9/20	Acet dan	
		kegiatan	

LEMBAR BIMBINGAN



NAMA MAHASISWA :

NO. MAHASISWA :

JUDUL PENELITIAN :

NAMA PEMBIMBING I :

NAMA PEMBIMBING II :

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
		Logodhan Prany	[Signature]
		Manajemen	
		dim berikan	
		[Signature]	
	19/10/2020	Konfirmasi	[Signature]
	28/10/2020	Yani gual	[Signature]
		berdikri	
		metod penelitian	
		Beperu	
		1. Pulu pulu	[Signature]
		2. Puykegru	

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF





## Lembar Wawancara

Nama : DS

Departemen : Human Resources Department

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Berapa kali <i>training</i> dilakukan dalam setahun dan berapa durasi waktu untuk sekali pelaksanaannya?	Tidak tentu, tergantung kebutuhan dan situasi kondisi dari operasional itu sendiri. Untuk sekali pelaksanaan, biasanya 60 menit.
2	Dalam bidang atau departemen apa saja <i>training</i> itu dilakukan?	Segala departemen, terutama departemen operasional seperti FO, HK, dan F&B.
3	Berapa jumlah peserta dalam sekali periode <i>training</i> ?	Bermacam – macam, tapi rata-rata tidak lebih dari 30 orang.
4	Apa tujuan dan target yang ingin dicapai dari pelaksanaan <i>training</i> ?	Untuk tujuan <i>training</i> itu sendiri bermacam-macam, tergantung materi <i>training</i> itu sendiri. Namun secara garis besar, tujuan yang ingin dicapai dari semua <i>training</i> itu adalah agar para karyawan bisa menjadi tenaga kerja yang profesional, kompeten, inovatif dan kreatif. Serta dapat memberikan pelayanan yang baik bagi para tamu.
5	Apa manfaat yang diperoleh dari pelaksanaan <i>training</i> ?	Manfaat yang diperoleh dari kegiatan ini dapat dilihat dari dua sisi, yaitu manfaat bagi hotel, dan manfaat bagi peserta. Bagi hotel, tentu saja hotel dapat memiliki karyawan yang kompeten dan inovatif, hal ini tentu saja akan berpengaruh ke pelayanan yang diberikan bagi tamu.
6	Berapalamakah aturan jam kerja untuk satu kali <i>shift</i> ?	9 jam, termasuk 1 jam istirahat.
7	Apa saja hak dan kewajiban peserta <i>training</i> ?	Hak yang diterima oleh peserta <i>training</i> adalah menerima semua materi dan pelajaran yang didapat dari <i>training</i> tersebut,

		kewajiban peserta training adalah mengikuti training dengan sebaik-baiknya serta menaati seluruh peraturan training.
8	Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan <i>training</i> ?	Kendalanya adalah beberapa peserta tidak bisa fokus mengikuti pelaksanaan training karena tetap harus incharge, dan tempat pelaksanaan training yang sempit, serta durasi training yang singkat.

\*) Lembar ini ditujukan untuk pihak manajemen Hotel Sheraton Surabaya

## Lembar Wawancara

Nama : ZH

Departemen : Front Office ( Room Controller )

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Menurut Anda, apa kesan dan pesan setelah mengikuti <i>training</i> ?	Merasa lebih percaya diri untuk melayani tamu, lebih kompeten.
2	Apakah ada kritik dan saran dari Anda untuk pelaksanaan <i>training</i> ini?	Sudah bagus sih, tapi mungkin pesertanya bisa ditambah lagi
3	Bagaimana tata tertib atau <i>house rule</i> yang berlaku bagi Anda?	Harus mengikuti setiap training karena room controller bertugas di back office dan tidak harus bertemu dengan tamu
4	Apa manfaat yang Anda peroleh dengan mengikuti <i>training</i> ini?	lebih kompeten dalam skill dan juga knowledge
5	Apa saja kendala yang Anda hadapi selama <i>training</i> dilaksanakan?	Tidak ada, hanya durasinya terlalu cepat sehingga saya harus mengerti dengan cepat juga
6	Menurut Anda, bagaimana pelaksanaan <i>training</i> ini sepenuhnya?	Sudah baik. Membuat saya mengerti dengan hal-hal yang belum saya mengerti.

\*) Lembar ini ditujukan untuk pihak peserta *training* Hotel Sheraton Surabaya

## Lembar Wawancara

Nama : CR

Departemen : F&B Service ( Kawi Lounge )

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Menurut Anda, apa kesan dan pesan setelah mengikuti <i>training</i> ?	Kesannya saya merasa bahwa Sheraton sangat peduli pada karyawannya, mengingat kadang beberapa kali dilakukan training untuk memotivasi karyawan.
2	Apakah ada kritik dan saran dari Anda untuk pelaksanaan <i>training</i> ini?	Mungkin untuk trainingnya bisa dilakukan secara lebih berkala, misalnya sebulan sekali.
3	Bagaimana tata tertib atau <i>house rule</i> yang berlaku bagi Anda?	Jika masuk shift sore, pulanginya tidak terpaku pada berapa jam kerja, yang penting menunggu semua tamu pulang dan harus meninggalkan lounge dengan keadaan bersih
4	Apa manfaat yang Anda peroleh dengan mengikuti <i>training</i> ini?	Mendapat banyak skill baru, pengetahuan baru, belajar agar bisa memberikan pelayanan yang terbaik untuk para tamu.
5	Apa saja kendala yang Anda hadapi selama <i>training</i> dilaksanakan?	Tidak ada kendala. Saya merasa semuanya berjalan dengan baik.
6	Menurut Anda, bagaimana pelaksanaan <i>training</i> ini sepenuhnya?	Sudah sangat baik.

\*) Lembar ini ditujukan untuk pihak peserta *training* Hotel Sheraton Surabaya



## Lembar Wawancara

Nama : AF

Departemen : F&B Service (Kawi Lounge)

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Menurut Anda, apa kesan dan pesan setelah mengikuti <i>training</i> ?	Merasa mendapat banyak pengetahuan baru yang selama ini belum saya mengerti. Ilmu dan pengetahuan yang simple namun ternyata penting untuk member pelayanan yang terbaik untuk para tamu.
2	Apakah ada kritik dan saran dari Anda untuk pelaksanaan <i>training</i> ini?	Tidak ada sih, semuanya sudah baik.
3	Bagaimana tata tertib atau <i>house rule</i> yang berlaku bagi Anda?	Harus meninggalkan tempat kerja dengan keadaan bersih, kebetulan saya selalu masuk shift sore.
4	Apa manfaat yang Anda peroleh dengan mengikuti <i>training</i> ini?	Dapat banyak pengetahuan baru. Walau sudah lumayan lama di bidang fnb service, ternyata ilmu dan pengetahuan terus berkembang.
5	Apa saja kendala yang Anda hadapi selama <i>training</i> dilaksanakan?	Tidak ada sih, sudah baik semua bagi saya.
6	Menurut Anda, bagaimana pelaksanaan <i>training</i> ini sepenuhnya?	Sudah sangat baik. Saya sebagai peserta sangat merasakan manfaat yang baik dengan mengikuti training-training ini.

\*) Lembar ini ditujukan untuk pihak peserta *training* Hotel Sheraton Surabaya

## Lembar Wawancara

Nama : MO

Departemen : Front Office ( FO Manager )

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Menurut Anda, apa kesan dan pesan setelah mengikuti <i>training</i> ?	Sangat meningkatkan pengetahuan utk para staff, selain itu juga bisa memotivasi para karyawan untuk terus memberikan pelayanan yang baik.
2	Apakah ada kritik dan saran dari Anda untuk pelaksanaan <i>training</i> ini?	Tidak ada.
3	Bagaimana tata tertib atau <i>house rule</i> yang berlaku bagi Anda?	Selaku manager, saya diharuskan untuk terus mengikuti training, mengawasi pelaksanaan training itu sendiri, memastikan bahwa training dilakukan benar-benar secara efektif dan efisien.
4	Apa manfaat yang Anda peroleh dengan mengikuti <i>training</i> ini?	Yang jelas, manfaat yang saya peroleh setelah mengikuti training adalah muncul keinginan yang kuat dalam diri saya untuk terus memberikan pelayanan yang terbaik bagi para tamu.
5	Apa saja kendala yang Anda hadapi selama <i>training</i> dilaksanakan?	Mungkin selain waktu yang terbatas, keadaan hotel yang hampir selalu full occupancy membuat cukup sulit utk mengumpulkan semua staff untuk mengikuti training, karena mereka tetap harus fokus melayani para tamu.
6	Menurut Anda, bagaimana pelaksanaan <i>training</i> ini sepenuhnya?	Overall, pelaksanaan training-training selama ini sudah cukup baik. Saya selalu mendapatkan ilmu baru setelah mengikuti training.

\*) Lembar ini ditujukan untuk pihak peserta *training* Hotel Sheraton Surabaya.

## Lembar Wawancara

Nama : H

Departemen : House Keeping ( Room Attendant )

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Menurut Anda, apa kesan dan pesan setelah mengikuti <i>training</i> ?	Rasanya lebih semangat untuk memberikan pelayanan yang terbaik.
2	Apakah ada kritik dan saran dari Anda untuk pelaksanaan <i>training</i> ini?	Mungkin bisa dilakukan <i>training</i> lebih sering dan terjadwal dengan baik, karena sebenarnya saya pribadi sangat suka saat ada <i>training</i> .
3	Bagaimana tata tertib atau <i>house rule</i> yang berlaku bagi Anda?	Membersihkan kamar tamu secara efisien dan efektif, cepat, namun harus benar-benar bersih.
4	Apa manfaat yang Anda peroleh dengan mengikuti <i>training</i> ini?	Mendapat banyak sekali pengetahuan baru.
5	Apa saja kendala yang Anda hadapi selama <i>training</i> dilaksanakan?	Tidak ada, hanya ingin <i>training</i> dilakukan secara berkala.
6	Menurut Anda, bagaimana pelaksanaan <i>training</i> ini sepenuhnya?	Sangat baik. Mampu membuat para peserta mendapatkan pengetahuan baru.

\*) Lembar ini ditujukan untuk pihak peserta *training* Hotel Sheraton Surabaya

## Lembar Wawancara

Nama : BT

Departemen : House Keeping ( Supervisor )

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Menurut Anda, apa kesan dan pesan setelah mengikuti <i>training</i> ?	Sebagai supervisor, setelah mengikuti <i>training</i> , saya jadi lebih semangat lagi untuk memotivasi staff housekeeping yang lain untuk memberikan pelayanan yang baik bagi para tamu, selain itu, saya sendiri merasa lebih termotivasi untuk member pelayanan yang baik bagi tamu.
2	Apakah ada kritik dan saran dari Anda untuk pelaksanaan <i>training</i> ini?	Tidak ada.
3	Bagaimana tata tertib atau <i>house rule</i> yang berlaku bagi Anda?	Turut memeriksa kamar-kamar yang telah dibersihkan oleh room attendant, lalu melaporkan kepada front office
4	Apa manfaat yang Anda peroleh dengan mengikuti <i>training</i> ini?	Manfaatnya saya lebih tahu tentang banyak hal di housekeeping. Selalu ada pengetahuan yang saya dapatkan dari <i>training</i> .
5	Apa saja kendala yang Anda hadapi selama <i>training</i> dilaksanakan?	Tidak ada.
6	Menurut Anda, bagaimana pelaksanaan <i>training</i> ini sepenuhnya?	Sudah baik pelaksanaanya.

\*) Lembar ini ditujukan untuk pihak peserta *training* Hotel Sheraton Surabaya

## Lembar Wawancara

Nama : BD

Departemen : F&B Service ( Kafe Bromo )

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Menurut Anda, apa kesan dan pesan setelah mengikuti <i>training</i> ?	Bisa jadi lebih tau gimana sih jadi waiterss yang tidak hanya baik, tapi juga kompeten.
2	Apakah ada kritik dan saran dari Anda untuk pelaksanaan <i>training</i> ini?	Tidak ada. Menurut saya pelaksanaanya sudah baik.
3	Bagaimana tata tertib atau <i>house rule</i> yang berlaku bagi Anda?	Selalu mengerti apa yang diinginkan oleh tamu, tanpa tamu harus meminta. Selalu bekerja cepat dan cekatan.
4	Apa manfaat yang Anda peroleh dengan mengikuti <i>training</i> ini?	Bisa tau bagaimana memberikan pelayanan yang baik bagi tamu.
5	Apa saja kendala yang Anda hadapi selama <i>training</i> dilaksanakan?	Tidak ada.
6	Menurut Anda, bagaimana pelaksanaan <i>training</i> ini sepenuhnya?	Sudah baik. Saya sepenuhnya enjoy dengan <i>training</i> ini, yang paling penting, saya bisa mengerti poin-poinnya.

\*) Lembar ini ditujukan untuk pihak peserta *training* Hotel Sheraton Surabaya

## Lembar Wawancara

Nama : BA

Departemen : F&B Service ( Kafe Bromo )

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Menurut Anda, apa kesan dan pesan setelah mengikuti <i>training</i> ?	Pelaksanaanya cukup baik. Penyampaian materi-materinya sangat mudah dimengerti.
2	Apakah ada kritik dan saran dari Anda untuk pelaksanaan <i>training</i> ini?	Tidak ada.
3	Bagaimana tata tertib atau <i>house rule</i> yang berlaku bagi Anda?	Selalu mengerti apa yang diinginkan oleh tamu, tanpa tamu harus meminta. Selalu bekerja cepat dan cekatan.
4	Apa manfaat yang Anda peroleh dengan mengikuti <i>training</i> ini?	Bisa tau bagaimana memberikan pelayanan yang baik bagi tamu
5	Apa saja kendala yang Anda hadapi selama <i>training</i> dilaksanakan?	Penyampaian materi terlalu cepat.
6	Menurut Anda, bagaimana pelaksanaan <i>training</i> ini sepenuhnya?	Sudah lumayan baik.

\*) Lembar ini ditujukan untuk pihak peserta *training* Hotel Sheraton Surabaya

## Lembar Wawancara

Nama : B

Departemen : F&B Product ( Pastry )

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Menurut Anda, apa kesan dan pesan setelah mengikuti <i>training</i> ?	Banyak dapat ilmu baru tentang pengolahan pastry, selain itu, menumbuhkan semangat untuk terus bekerja.
2	Apakah ada kritik dan saran dari Anda untuk pelaksanaan <i>training</i> ini?	Tidak ada. Sudah baik.
3	Bagaimana tata tertib atau <i>house rule</i> yang berlaku bagi Anda?	Meninggalkan tempat kerja dengan keadaan bersih.
4	Apa manfaat yang Anda peroleh dengan mengikuti <i>training</i> ini?	Jadi bisa meningkatkan skill dan knowledge, terutama tentang pastry.
5	Apa saja kendala yang Anda hadapi selama <i>training</i> dilaksanakan?	Tidak ada.
6	Menurut Anda, bagaimana pelaksanaan <i>training</i> ini sepenuhnya?	Sudah baik. Saya merasakan dampak yang baik.

\*) Lembar ini ditujukan untuk pihak peserta *training* Hotel Sheraton Surabaya

## Lembar Wawancara

Nama : PA

Departemen : Concierge ( Supervisor )

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Menurut Anda, apa kesan dan pesan setelah mengikuti <i>training</i> ?	Sangat memberikan dampak yang baik bagi saya pribadi. Karena saya jadi bisa tau bagaimana menjadi petugas concierge yang baik.
2	Apakah ada kritik dan saran dari Anda untuk pelaksanaan <i>training</i> ini?	Tidak ada.
3	Bagaimana tata tertib atau <i>house rule</i> yang berlaku bagi Anda?	Membantu para tamu untuk membawa semua barang bawaannya, memberikan rasa aman dan menjamin kenyamanan para tamu saat menitipkan barang bawaannya.
4	Apa manfaat yang Anda peroleh dengan mengikuti <i>training</i> ini?	Jadi tau bagaimana menjadi petugas concierge yang baik, terdorong untuk terus memberikan pelayanan yang baik bagi para tamu.
5	Apa saja kendala yang Anda hadapi selama <i>training</i> dilaksanakan?	Tidak ada.
6	Menurut Anda, bagaimana pelaksanaan <i>training</i> ini sepenuhnya?	Sudah sangat baik.

\*) Lembar ini ditujukan untuk pihak peserta *training* Hotel Sheraton Surabaya