

**EFEKTIVITAS PROGRAM TRAINING GUGUS KENDALI MUTU  
(GKM) TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI HOTEL GRAND  
ROYAL PANGHEGAR BANDUNG**

**ABSTRAK**

**Oleh:**

Putri Radita Insani

NIM 1200249

Pengembangan SDM merupakan hal penting yang harus dilakukan oleh sebuah perusahaan, pengembangan SDM pada sebuah hotel biasanya dikelola oleh HRD. HRD bertugas untuk menangani masalah yang berkaitan dengan karyawan termasuk juga kinerja karyawan. Kinerja karyawan merupakan hal penting dalam suatu perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut. Salah satu upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan melakukan training kepada karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mendapat gambaran mengenai seberapa efektifkah program training GKM (Gugus Kendali Mutu) yang diukur dari kinerja karyawan peserta training sebelum dan setelah mengikuti training. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif melalui pendekatan kuantitatif serta menggunakan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data di lapangan. Sampel penelitian ini adalah 37 orang peserta program training GKM di Hotel Grand Royal Panghegar pada bulan Maret-April 2016. Data yang terkumpul diolah menggunakan teknik analisis *paired sample t test* dibantu menggunakan *software SPSS 23 for windows*. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan pada kinerja karyawan sebelum dan setelah melaksanakan program training GKM. Kinerja karyawan sebelum mengikuti training sebesar 50,03 dan setelah melaksanakan training sebesar 49,10 hasil tersebut menunjukkan penurunan. Dengan adanya perbedaan tersebut maka dapat dikatakan bahwa efektivitas program training GKM masih belum dianggap efektif meningkatkan kinerja karyawan Hotel Grand Royal Panghegar. Saran bagi pihak pengelola hotel harus mengkaji ulang materi program training dan melakukan *pre-test* sebelum training. Dan karyawan harus mengikuti program training dengan baik seperti mengikuti setiap pertemuan dan disiplin terhadap waktu training.

**Kata Kunci: Efektivitas Training, Kinerja Karyawan, Training Gugus Kendali Mutu Hotel Grand Royal Panghegar Bandung**

**THE EFFECTIVENESS OF THE TRAINING PROGRAM QUALITY  
CONTROL CIRCLE (GKM) ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT THE  
GRAND ROYAL PANGHEGAR HOTEL BANDUNG**

**ABSTRACT**

**By:**

Putri Radita Insani

NIM 1200249

*Human resources development is an important thing done by a company, human resources development in a hotel managed by HRD. HRD on duty to handle problems related to employees also including the employee performance. Employee performance is an important thing to achieve company goals. One of many effort to improve the performance of the employees is by doing the training to employees. This research aims to get the effectiveness of the training program GKM (Quality Control) as measured from the performance of the employees of participants for training program GKM. This research uses descriptive method through the quantitative approach and using a questionnaire as a technique of data collection. Sample of this research are 37 participants in the training program of the GKM in Hotel Grand Royal Panghegar period March-April 2016. The data collected is processed using the technique of analysis paired sample t test, helped by software SPSS 23 for windows. Based on the result, that there is no significant difference in the performance of the employee before and after implement the training program GKM. Employee performance before following training of 50,03 and after carrying out training of the results showed decreased 49,10. With these differences it can be said that the effectiveness of the training program GKM is not effective for improve the performance of employees Hotel Grand Royal Panghegar. Advice for the hotel management have to review the material of training program and do pre-test before training. And for the employees have to follow the training program as well as following each meeting and discipline with respect to time training.*

**Keywords: Effectiveness of Training, Employee Performance, Training Quality Control Circle Hotel Grand Royal Panghegar Bandung**

