

ABSTRAK

Karlina Putri (1200772) Pelatihan Communication Skills Dalam Meningkatkan Kemampuan Berkomunikasi Karyawan Hotel Puteri Gunung

Komunikasi yang baik serta efektif merupakan sebuah modal awal bagi seseorang yang pekerjaannya berhadapan dengan banyak orang baru seperti seorang karyawan hotel. Karyawan hotel dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima dengan salah satu caranya yakni berkomunikasi yang baik dan benar. Pelatihan *Communication skill* adalah pelatihan yang dirasa cukup penting dan dibutuhkan oleh karyawan Hotel Puteri Gunung, dimana komunikasi ini dirasa sangat vital dalam hal apapun terutama dalam bidang pelayanan jasa seperti hotel maka karyawan dituntut mempunyai *attitude* dan tata bahasa yang baik dalam berkomunikasi sehingga tamu merasa puas dalam pelayanan yang diberikan. Hotel Puteri Gunung menyelenggarakan pelatihan yang dinilai sangat penting dalam menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas. Hotel Puteri Gunung percaya bahwa kualitas sumber daya manusia dapat diciptakan melalui program pelatihan terstruktur dan humanis. Hotel Puteri Gunung merupakan salah satu hotel bintang 4 yang terletak di Jalan Tangkuban Perahu km 16-17 Lembang-Bandung Barat. Setiap karyawan hotel perlu memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan Hotel Puteri Gunung sadar akan kebutuhan tersebut maka diadakan pelatihan *communication skill* bagi seluruh karyawan sehingga peneliti melakukan penelitian untuk mengkaji betulkah pelatihan *communication skills* ini dapat meningkatkan Kemampuan berkomunikasi karyawan hotel Puteri Gunung. Metode yang digunakan yakni metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Jumlah responden pada penelitian ini yakni sebanyak 5 orang yang terdiri dari pengelola pelatihan, pemateri, serta peserta pelatihan. Alat pengumpul data yang digunakan yakni observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelatihan yang dimulai dari tahap perencanaan sudah baik akan tetapi tidak ada kriteria khusus bagi calon peserta pelatihan, sedangkan pada tahap pelaksanaan pendekatan, metode pembelajaran, media pembelajaran, serta sumber belajar disesuaikan dengan kebutuhan peserta pelatihan dan tujuan pelatihan, dan tahap evaluasi dengan menggunakan metode sumatif dimana peserta pelatihan diberikan tes pada sebelum dan sesudah pelatihan, hasil tes menunjukkan bahwa pengetahuan dan kemampuan peserta meningkat.

Kata kunci: *perencanaan pelatihan, pelaksanaan pelatihan, evaluasi pelatihan, dan kemampuan komunikasi*

ABSTRACT

Karlina Putri (1200772) Communication Skills Training In Enhancing Communicating Ability of Hotel Princess Puteri Hotel

Good and effective communication is an initial capital for someone whose job is to deal with many new people like a hotel employee. Hotel employees are required to provide excellent service with one of the ways of communicating good and true. Communication Skill training is a training that is considered important and needed by Hotel Puteri Gunung employees, where this communication is felt very vital in any case especially in the field of services such as hotels so employees are guided to have good attitude and grammar in communicating so that guests feel satisfied in services provided. Hotel Puteri Gunung conducts training that is considered very important in creating quality human resources. Hotel Puteri Gunung believes that the quality of human resources can be created through a structured and humanist training program. Hotel Puteri Gunung is one of 4 star hotel located at Jalan Tangkuban Perahu km 16-17 Lembang-Bandung Barat. Every hotel employee needs to have good communication skills and Hotel Puteri Gunung is aware of these needs then held training skill training for all employees so that researchers conduct research to examine the true training of communication skills can improve. Ability to communicate hotel employee Princess Puteri. The method used is descriptive method with qualitative approach. The number of respondents in this study that is 5 people consisting of training managers, speakers, and trainees. Data collection tool used is observation, interview, and documentation study. The result of the research shows that training management starting from the planning stage is good but there are no specific criteria for prospective trainees, whereas in the implementation phase of approach, learning method, learning media, and learning resources are tailored to the needs of the training participants and the training objectives, evaluation by using a summative method in which trainees were given tests on before and after the training, the test results showed that the participants' knowledge and abilities increased.

Keywords: training planning, training implementation, training evaluation