

# **PERAN TRAINEE DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN FOOD AND BEVERAGE SERVICE DI W BALI-SEMINYAK HOTEL**

**Oleh :**

**Gede Permanajati, NIM. 1907031015**

**Jurusan Manajemen**

**Program Studi Diploma III Perhotelan**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran trainee dalam memberikan pelayanan khususnya di food and beverage service department di W Bali Seminyak Hotel. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, dimana data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah hasil dari pengumpulan data dari pelaksanaan observasi, wawancara, serta dokumentasi. Narasumber dari penelitian ini yaitu Learning & Development and Industrial Relationship Manager, Manager In Room Dinning, serta Salah satu Trainee yang sedang melakukan proses magang di W Bali Seminyak Hotel. Hasil dari penelitian ini menjelaskan tentang alur dan kriteria dalam merekrut trainee yang dilakukan oleh HRD. Menjelaskan peran trainee dalam memberikan pelayanan food and beverage service department, khususnya di in room dinning. Dan untuk mengetahui kendala yang dialami trainee dalam melaksanakan proses magang di W Bali Seminyak Hotel. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu alur dan kriteria trainee sudah sesuai dengan prosedur yang dibuat oleh pihak HRD, dimana setiap calon trainee yang akan melakukan on the job training harus melengkapi persyaratan/dokumen yang telah ditetapkan oleh pihak HRD, kemudian HRD akan melakukan tahap seleksi terkait kemampuan dan keahlian yang dimiliki dari masing-masing calon kandidat dengan kriteria yang dibutuhkan dari masing-masing department. Peran trainee khususnya pada food and beverage service departmen di in room dinning sangat besar untuk membantu jalannya oprasional dengan jumlah karyawan yang sedikit. Adapun kendala yang dihadapi trainee saat melaksanakan on the job traning diantaranya harus membiasakan diri mengikuti life style hotel yang dimana hal ini baru dipelajari oleh trainee dan juga sulitnya melakukan aktivitas dikarenakan harus mengikuti protocol kesehatan yang dimana diwajibkan untuk menggunakan 2 masker dalam melakukan aktivitas khususnya pada saat melaksanakan on the job training.

**Kata Kunci:** Peran, Trinee, Alur, Kriteria, Pelayanan, Food and Beverage Service.

# PERAN TRAINEE DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN FOOD AND BEVERAGE SERVICE DI W BALI-SEMINYAK HOTEL

Oleh :

Gede Permanajati, NIM. 1907031015

Jurusan Manajemen

Program Studi Diploma III Perhotelan

## ABSTRACT

*This study aims to determine the role of trainees in providing services, especially in the food and beverage service department at W Bali Seminyak Hotel. The method used in this research is descriptive qualitative method, where the data obtained in this study is the result of collecting data from the implementation of observations, interviews, and documentation. The resource persons for this research are Learning & Development and Industrial Relationship Manager, Manager In Room Dinning, and one of the trainees who is doing an internship at W Bali Seminyak Hotel. The results of this study explain the flow and criteria in recruiting trainees carried out by HRD. Explain the role of trainees in providing food and beverage service department, especially in room dining. And to find out the obstacles experienced by trainees in carrying out the internship process at W Bali Seminyak Hotel. The conclusion from this research is that the flow and criteria for trainees are in accordance with the procedures made by HRD, where every prospective trainee who will do on the job training must complete the requirements/documents that have been set by HRD, then HRD will carry out the selection stage related to abilities. and expertise possessed by each candidate with the required criteria of each department. The role of trainees, especially in the food and beverage service department in the in-room dining, is very large to help run operations with a small number of employees. The obstacles faced by trainees when carrying out on the job training include having to get used to following the hotel life style which is just learned by trainees and also the difficulty of carrying out activities because they have to follow a health protocol which is required to use 2 masks in carrying out activities, especially on when carrying out on the job training.*

**Kata Kunci:** Peran, Trinee, Alur, Kriteria, Pelayanan, Food and Beverage Service.