

ABSTRAK

Perkembangan bisnis perhotelan yang berjalan semakin pesat dan pulihnya industri pariwisata berdampak juga pada sektor penyedia akomodasi makanan dan minuman yang terus bertambah. Menjalankan bisnis penyediaan makanan dan minuman hal yang ditawarkan kepada tamu bukan hanya tentang makanan dan minuman, akan tetapi juga kualitas layanan yang diberikan kepada tamu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan Pelatihan karyawan terhadap *service excellent* menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dan pengumpulan data wawancara serta pengamatan langsung yang menggambarkan dengan jelas objek yang diteliti. Pelatihan karyawan merupakan salah satu pendekatan yang sudah digunakan oleh perusahaan organisasi untuk mencapai tujuan perusahaan dalam meningkatkan keuntungan. Karyawan yang dilatih secara terus menerus akan memiliki pengetahuan, keterampilan, skill, dan berwawasan luas akan meningkatkan kinerja kerjanya melalui kualitas pelayanannya yang diberikan kepada pelanggan dengan memberikanservice excellent dan selain itu akan timbulnya loyalitas terhadap perusahaan. Dalam penelitian ini pelatihan karyawan memiliki hubungan dengan *service excellent* perbandingan kajian literatur yang sesuai dengan fenomena dan fakta yang ditemukan di lapangan, yaitu karyawan yang dilatih secara terus-menerus memiliki peningkatan keterampilan teknis, pengetahuan, efisiensi, dan memiliki kinerja kerja lebih baik.

Kata kunci: Pelatihan, Karyawan, Komitmen, Organisasi, Service, Excellent

ABSTRACT

The rapid development of the hotel business and the recovery of the tourism industry have also had an impact on the growing food and beverage accommodation sector. Running a food and beverage supply business, what is offered to guests is not only about food and drinks, but also the quality of service provided to guests. This study aims to analyze the relationship between employee training and service excellence using descriptive qualitative research methods and collecting interview data and direct observation which clearly describes the object under study. Employee training is one approach that has been used by organizational companies to achieve company goals in increasing profits. Employees who are trained continuously will have knowledge, skills, skills, and broad insight will improve their work performance through the quality of service provided to customers by providing excellent service and besides that will arise loyalty to the company. In this study, employee training has a relationship with service excellent, a comparison of the literature review in accordance with the phenomena and facts found in the field, that is, employees who are continuously trained have increased technical skills, knowledge, efficiency, and have better work performance.

Keywords: Training, Employees, Commitment, Organization, Service, Excellent