

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pelatihan dan pengembangan yang diberikan terhadap karyawan di Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pelatihan dan pengembangan yang diberikan oleh *trainer* dan manajer di Pizza Hut, serta pengaruh dari diberikan pelatihan dan pengembangan terhadap kinerja karyawan di Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian analisis deskriptif. Sumber yang didapatkan menggunakan teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan/verifikasi kesimpulan. Teknik keabsahan data yang digunakan meliputi uji *credibility*, *transferability*, *dependability* dan *confirmability*. Subjek dari penelitian kualitatif instrumen utamanya adalah peneliti. Sedangkan objek dari penelitian ini adalah Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung.

Hasil penelitian ini adalah (1) pelatihan yang diberikan di Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung sudah cukup baik, tahapan pelatihan sudah sesuai dengan teori-teori yang ada (2) *Trainer* selalu melakukan training dengan mereview setiap bulannya untuk menguji sejauh mana kemampuan yang dimiliki oleh karyawannya (3) Penilaian kinerja dan evaluasi bagi karyawan di Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung kurang berjalan dengan baik (4) Program pengembangan yang dilakukan oleh manajer di Pizza Hut Cabang Riau sudah cukup baik, prestasi kerja meningkat dengan adanya kompetisi untuk mendapatkan *reward* karyawan, jadi termotivasi dan semangat dalam bekerja (5) Tingkat kecelakaan karyawan sudah menurun yang mana karyawan bekerja sesuai dengan program keselamatan kerja, namun masih terdapat alat dan mesin yang masih harus di perhatikan agar dapat bekerja lebih efisien (6) Kedisiplinan karyawan menunjukkan tingkat penurunan, yang dapat disebabkan oleh kurangnya pengawasan dan aturan yang ketat. Selain itu, tenaga kerja yang digunakan harus komprehensif (7) Metode – metode pengembangan di Pizza Hut sudah berjalan sesuai dengan teori namun dari poin metode pendidikannya masih kurang belum sesuai dengan teori yang diterapkan. Pelatihan dan pengembangan karyawan di Pizza Hut harus terus diperhatikan untuk meningkatkan kinerja karyawan dan mencapai target perusahaan.

Kata Kunci : Manajemen sumber daya manusia, Pelatihan, Pengembangan

## **ABSTRACT**

*This research was conducted to find out how training and development was provided to employees at Pizza Hut Restaurant, Riau Branch, Bandung City. The purpose of this research is to find out and analyze the training and development provided by trainers and managers at Pizza Hut, as well as the influence of training and development on employee performance at Pizza Hut Restaurant, Riau Branch, Bandung City.*

*This research uses qualitative research methods with descriptive analysis research type. The sources obtained used data collection techniques using observation, interviews and documentation. The data analysis techniques used are data reduction, data presentation, and conclusion drawing/verification. The data validity techniques used include credibility, transferability, dependability and confirmability tests. The subject of qualitative research is the main instrument of the researcher. Meanwhile, the object of this research is Pizza Hut Restaurant, Riau Branch, Bandung City.*

*The results of this research are (1) the training provided at Pizza Hut, Riau Branch, Bandung City is quite good, the training stages are in accordance with existing theories (2) Trainers always carry out training by reviewing it every month to test the extent of their abilities. employees (3) Performance assessment and evaluation for employees at Pizza Hut Restaurant Riau Branch, Bandung City is not going well (4) The development program carried out by managers at Pizza Hut Riau Branch is quite good, work performance increases with competition to get employee rewards, become motivated and enthusiastic at work (5) The employee accident rate has decreased where employees work in accordance with the work safety program. However, there are still tools and machines that need attention so that they can work more efficiently (6) Employee discipline shows a decreasing level, which can be caused by a lack of supervision and strict rules. Apart from that, the workforce used must be comprehensive (7) The development methods at Pizza Hut have been running in accordance with theory, but from the point of view the educational methods are still not in accordance with the theory applied. Training and development of employees at Pizza Hut must continue to be considered to improve employee performance and achieve company targets.*

*Keywords: Human resource management, Training, Development*