



**PROYEK AKHIR**

**ANALISIS KEBUTUHAN PENGEMBANGAN KARYAWAN  
PADA HOTEL SWISSBEL MAKASSAR**

**NUR ANNISA  
NIM.2147059**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN  
JURUSAN HOSPITALITI  
POLITEKNIK PARIWISATA MAKASSAR  
KEMENTERIAN PARIWISATA REPUBLIK INDONESIA  
2025**



## **PROYEK AKHIR**

# **ANALISIS KEBUTUHAN PENGEMBANGAN KARYAWAN PADA HOTEL SWISSBEL MAKASSAR**

Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam rangka penyelesaian studi pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan

**NUR ANNISA  
NIM.2147059**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN  
JURUSAN HOSPITALITI  
POLITEKNIK PARIWISATA MAKASSAR  
KEMENTERIAN PARIWISATA REPUBLIK INDONESIA  
2025**

## PERNYATAAN ORISINALITAS PROYEK AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini.

1. Nama : Nur Annisa
2. NIM : 2147059
3. Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
4. Jurusan : Hospitaliti
5. Judul Proyek Akhir

ANALISIS KEBUTUHAN PENGEMBANGAN KARYAWAN PADA  
HOTEL SWISS-BEL MAKASSAR

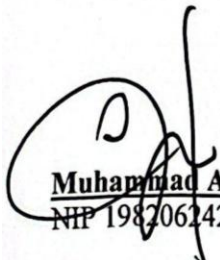
Dosen Pembimbing:

1. Dr. Hamsu Hanafi, MM
2. Dra. Anda Prasetyo Ery., M.Pd

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Proyek Akhir ini merupakan karya sendiri dan bebas dari unsur plagiasi. Apabila ternyata dalam naskah ini ditemukan unsur-unsur plagiasi. Saya bersedia dituntut didalam atau pun diluar pengadilan dan bersedia menanggung segala risiko yang diakibatkannya.

Makassar, .. 12 Agustus .., 2025

Mengetahui,  
Ketua Program Studi

  
**Muhammad Anas, SE., MM**  
NIP 198206142005021001

Yang membuat pernyataan,

  
  
**Nur Annisa**  
NIM 2147059

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan Direktur Politeknik Pariwisata Makassar Nomor: SPER/ /UM/PTP. /2025 Tanggal 12 Februari 2025 untuk membimbing Saudari:

1. Nama : Nur Annisa
2. NIM : 2147059
3. Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
4. Jurusan : Hospitaliti
5. Judul Proyek Akhir

ANALISIS KEBUTUHAN PENGEMBANGAN KARYAWAN PADA HOTEL  
SWISS-BEL MAKASSAR

Menyatakan bahwa Proyek Akhir ini telah diperiksa dan dapat diajukan dihadapan Tim Penguji Proyek Akhir Politeknik Pariwisata Makassar.

Makassar, 28. Juli 2025

Disetujui Oleh :

Pembimbing 1,



**Dr. Hamsu Hanafi.MM**  
NIP 19611010199203100

Pembimbing 2,



**Dra. Anda Prasetyo Ery, MPd**  
NIP 196910161997032001

## PENGESAHAN UJIAN PROYEK AKHIR

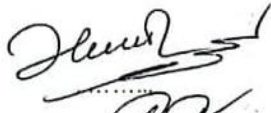


Proyek akhir dengan judul “Analisis Kebutuhan Pengembangan Karyawan pada Hotel Swiss-Bel Makassar”, yang diajukan oleh Nur Annisa NIM 2147059 ini telah DIPERTAHANKAN di hadapan Panitia Ujian Proyek Akhir pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan Jurusan Hospitality Politeknik Pariwisata Makassar yang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Direktur Politeknik Pariwisata Makassar Nomor: SK/42 /KK.01.04/PTP-3/2025 tanggal 7 Februari 2025, dan dinyatakan LAYAK untuk memenuhi Sebagian persyaratan guna memperoleh gelar S.Tr.Par. pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan Jurusan Hospitality Politeknik Pariwisata Makassar, pada hari Senin tanggal 18 bulan Agustus tahun 2025

Disahkan oleh,  
Direktur Politeknik Pariwisata Makassar



**Dr. Herry Rachmat Widjaja, M.M.Par**  
NIP. 19660211 199203 1 002

### Tim Penguji:

- |                         |                               |   |
|-------------------------|-------------------------------|---|
| 1. Ketua/Penguji 1      | : Dr. Hamsu Hanafi, MM        |  |
| 2. Sekretaris/Penguji 2 | : Dra. Anda Prasetyo Ery, MPd |  |
| 3. Penguji 3            | : Dr. Islahuddin, S.Sos, M.Si |  |

## **MOTO**

*“Tanpa cinta kecerdasan itu bahaya dan tanpa kecerdasan cinta itu tidak cukup”*

(B.J. HABIBIE)

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, dan atas dukungan dari orang tua terutama Kakek dan Nenek saya yang telah memberikan support kepada saya hingga saat ini serta teman terdekat akhirnya Proyek Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan Bahagia Proyek Akhir ini saya persembahkan sebagai tanda bukti kepada kedua Kakek dan Nenek saya, kedua orangtua saya, saudara, serta sahabat saya yang telah memberikan dukungan berupa semangat serta saran yang tiada henti-hentinya untuk menyelesaikan Proyek Akhir ini.

## **ABSTRAK**

**Nur Annisa**, 2025. Analisis Kebutuhan Pengembangan Karyawan (Studi Kasus pada Hotel Swiss-Bel Makassar). Proyek Akhir Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Jurusan Hospitality, Politeknik Pariwisata Makassar. Pembimbing Dr. Hamsu Hanafi, MM dan Dra. Praetyo Ery, M.Pd. Penelitian ini memiliki tiga tujuan utama, yaitu (1) Untuk mengetahui bentuk-bentuk pola pelatihan pada Hotel Swiss-Bel Makassar, dan (2) Menganalisis faktor-faktor hambatan dan dukungan yang terjadi pada Hotel Swiss-Bel Makassar. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus, di mana data dikumpulkan melalui observasi lapangan, wawancara Training Koordinator, manajemen hotel, serta studi dokumen. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa Bentuk pola pelatihan pada karyawan dengan menerapkan konsep TNA (Training Need Analysis) dan pengembangan karyawan yang berbentuk formal dan non formal. Meskipun menghadapi tantangan seperti hambatan yang terjadi pada pengembangan karyawan, solusi yang diharapkan dengan memberikan dukungan oleh *HRD (Human Resource Departement)* terbukti efektif. Implikasi penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi *HRD (Human Resource Department)* pada sektor industri perhotelan.

**Kata kunci :** Karyawan, Pengembangan Karyawan, HRD.

## ABSTRACT

**Nur Annisa**, 2025. *Needs Analysis for Employee Development (Case Study at Swiss-Belhotel Makassar)*. Final project of the Hotel Management Study Program, Hospitality Department, Makassar Tourism Polytechnic. Supervisors: Dr. Hamsu Hanafi, MM and Dra. Anda Prasetyo Ery, M.Pd. This study has three main objectives: (1) To identify the types of training patterns implemented at Swiss-Belhotel Makassar, and (2) To analyze the supporting and inhibiting factors affecting employee development at Swiss-Belhotel Makassar. The method used is quality with a case study approach, where data were collected through field observation, interview with the Training Coordinator and Hotel Management, as well as document analysis. The results of the study reveal that the employee training patterns are based on the concept of TNE (Training Need Analysis) and involve development, support from the Human Resource Department (HRD) has proven to be an exception to provide valuable input for HRD in the hospitality industry sector.

**Keywords :** *Employee, Employee Development , HRD.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir ini dengan judul “ANALISIS KEBUTUHAN PENGEMBANGAN KARYAWAN PADA HOTEL SWISS-BEL MAKASSAR”. Semoga Proyek Akhir ini dapat memberikan manfaat sesuai dengan apa yang diharapkan penulis, dengan semua keterbatasan yang dimiliki. Maksud dari penyusunan Proyek Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan pada Politeknik Pariwisata Negeri Makassar Jurusan Hospitality Program Studi Pengelolaan Perhotelan dalam memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par).

Secara sistematis, Proyek Akhir ini terdiri atas lima bab. Bab 1 memuat pendahuluan (latar belakang, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian), bab 2 berisi teori-teori yang mendukung dan hal-hal yang berhubungan dengan objek penelitian, bab 3 berisi metode penelitian (pendekatan penelitian, setting penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, kehadiran peneliti, analisis data serta keabsahan data), bab 4 merupakan hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri atas (gambaran umum lokasi penelitian, penyajian dan analisis data, serta pembahasan), bab 5 terdiri atas kesimpulan serta saran-saran yang diajukan.

Penulis menyadari dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan dukungan dan bantuan dari beberapa bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan kepada :

1. ALLAH SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas nikmat dan rahmat-Nya dalam penulisan Proyek Akhir ini.
2. Kakek dan Nenek penulis, Bapak Marzuki S.Pd dan Ibu Marwiyah yang selalu memberikan support kepada penulis hingga saat ini, sebagai motivasi penulis dalam penyelesaian proyek akhir.
3. Kedua orangtua penulis, Bapak Aiptu Zaenal Abidin dan Ibu Nur Samsi yang selalu mendoakan dan mendukung penulis dalam menyelesaikan proyek akhir.

4. Bapak Dr. Herry Rachmat Widjaja, MM.Par selaku Direktur Politeknik Pariwisata Makassar.
5. Bapak Muhammad Fajri, S.S.TrPar., M.M selaku Kasubag Administrasi Mahasiswa Politeknik Pariwisata Makassar.
6. Bapak Buntu M.Eppang, MODT., Ph.D selaku kepala bagian administrasi akademik, kemahasiswaan dan umum.
7. Ibu Maryam Yusuf, A.Md., Par, SE.,M.Si selaku Kasubag Administrasi Akademik Kemahasiswaan Politeknik Pariwisata Makasar.
8. Bapak Daniel Adolf Ohyver, SE.,M.Pd selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata Makassar.
9. Bapak Muhammad Anas SE.,MM selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan Politeknik Pariwisata Makassar.
10. Bapak Dr. Hamsu Hanafi, MM selaku Pembimbing Utama yang telah membantu dalam memberikan arahan dan bimbingan selama proses penulisan Proyek Akhir.
11. Ibu Dra. Anda Prasetyo Ery., M.Pd selaku Pembimbing Pendamping yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama proses penulisan Proyek Akhir.
12. Seluruh jajaran Dosen dan Staff Politeknik Pariwisata Makassar, khususnya Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
13. Kepada Bapak Abdul Azis selaku General Manager Hotel Swissbell Makassar.
14. Kepada Ibu Hasmawati selaku Human Resource Manager Hotel Swisell Makassar.
15. Kepada Nurshafiqah selaku kakak penulis yang senantiasa membantu dalam menyusun Proyek Akhir.
16. Kepada Najwatulhusna selaku adik penulis yang memberikan support dalam menyelesaikan Proyek Akhir.
17. Kepada Tri Wahyuni Ibrahim selaku sahabat dari penulis yang memberikan banyak support dalam penulisan ini, teman dalam suka maupun duka dalam

menyelesaikan proyek akhir, *i proud of you and i wish we can succes together.*

18. Untuk Taufik Hidayat selaku partner yang memberikan dukungan dan doa kepada penulis dalam menyelesaikan Proyek Akhir.
19. Keluarga PPH B 2021 yang senantiasa bersama memberi semangat dan dukungan yang tiada henti sampai akhir.
20. Semua pihak yang tidak mampu penulis sebutkan satu per satu, terima kasih telah memberikan doa dan dukungan dalam proses penulisan Proyek Akhir ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan Proyek Akhir ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dan tentunya sangat berguna bagi penulis kedepannya.

Akhirnya dengan keterbatasan ini, penulis persembahkan proyek Akhir ini kepada Almamater tercinta. Semoga Proyek Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan, khususnya bagi adik-adik Mahasiswa/i Politeknik Pariwisata Makassar. Terima kasih.

Makassar, 01 Juli 2025

Penulis

Nur Annisa

## DAFTAR ISI

Sampul Dalam.....	i
Pernyataan Orisinalitas Proyek Akhir.....	ii
Persetujuan Pembimbing.....	iii
Pengesahan Ujian Proyek Akhir .....	iv
Motto dan Persembahan.....	v
Abstrak.....	vi
<i>Abstract</i> .....	vii
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A.Latar Belakang.....	1
B.Fokus Penelitian.....	3
C.Tujuan Penelitian .....	3
D.Manfaat Hasil Penelitian .....	3
E.Definisi Istilah.....	3
F.Sistematika Penulisan.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PIKIR.....</b>	<b>5</b>
A.Tinjauan Pustaka .....	5
B.Kerangka Pikir .....	12
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>14</b>
A.Pendekatan Penelitian.....	14
B.Waktu dan Tempat Penelitian.....	14
C.Subyek Penelitian .....	14
D.Teknik Pengumpulan Data .....	14
E.Teknik Analisis Data.....	15
F.Keabsahan Data.....	15
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>16</b>
A.Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	16

B.Penyajian Data dan Analisis Data.....	25
C.Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	36
BAB V PENUTUP.....	46
A.Kesimpulan.....	46
B. Saran .....	47
DAFTAR PUSTAKA .....	48
LAMPIRAN.....	50
RIWAYAT HIDUP.....	55

## DAFTAR TABEL

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir.....	12
Gambar 4.1 Hotel Swissbell Makassar .....	17
Gambar 4. 2 Logo Swiss-Bel Hotel Makassar.....	18
Gambar 4. 3 Function Room Swiss-Bel Hotel Makassar.....	23

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Usulan Judul.....	50
2. Surat Keputusan Penugasan Dosen Pembimbing.....	51
3. Undangan Seminar Proposal .....	52
4. Surat Permohonan Izin Penelitian .....	53
5. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian.....	54
6. Undangan Seminar Hasil.....	55
7. Dokumentasi Penelitian .....	56

## DAFTAR PUSTAKA

- Dauri, Y., Fitri, N. H., & Margareta, T. (n.d.). *Training Need Analysis (TNA) Bagi Karyawan PT. SL*. <http://ejurnal.univbatam.ac.id/index.php/zonapsikolo>
- Kasmawati, Y., Wahyudi, W., Kuncoro, A. W., & Qodariyah. (2024). *Manajemen Sumber Daya*. Deepublish Digital.
- Khurotin, N. (2018). Analisis Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Di PT Beon Intermedia Cabang Malang. In *Universitas Brawijaya*. Universitas Brawijaya.
- Murdiyanto, E. (2020). Metode Penelitian Kualitatif. In *Yogyakarta Press*. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta Press.
- Rezeki, F., Yusup, M., Haslinah, P, E. A. P., Afriza, Ansori, Sumarni, Nurjaya, Wardhana, A., Basalamah, I., Adriana, N. P., Ismail, J. K., Napitupulu, M., Irianti, & Rasyid, N. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Media Sains Indonesia.
- Rifaldi, R. Y. A. M. H. N. M. R., Adittyta, D. H., Triswijaya, B. K., Raharjo, D. S., Romdhoni, L., Hasan, M. F., Muhammad, W. B. M., Taqiyuddin, Wijanarko, R. M. I., & Haris, A. (2020). Buku Manajemen Kinerja. In *Suparyanto dan Rosad (2015 (Vol. 5, Issue 3)*.
- Subyantoro, A., Mardiana, T., & Hasan, Z. M. (2022). *Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Cetakan I)*. Zahir Publishing.
- Suhardi. (2018). *Pengantar Manajemen dan Aplikasinya (Cetakan I)*. Gava Media.
- Tahir, R., Aulia, D. I., Sunarto, Syahputra, H., Dewi, R., Muharam, D., Joeliaty, Ramadhi, Rohim, M., Afiyah, S., & Augustie, C. (2023). Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara (Cetakan Pe, Nomor 1)*. Sonpedia Publishing Indonesia <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=e2ppEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=manajemen+pengetahuan&ots=gV368HYIR3sig=ugm1Twmq-r6Ya9ITLRHYA6ieJi0>
- Toto, & Rustendi, E. (2021). Analisis Faktor-Faktor Penghambat Program Pelatihan Dan Pendidikan Dalam Pengembangan Sumberdaya Manusia.

*Jurnal Edukasi (Ekonomi, Pendidikan dan Akuntansi)*, 9(1), 19.

<https://doi.org/10.25157/je.v9i1.4481>

Wardhana, A. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia. In *PT*

*Karyamanunggal Lithomas* (Issue 1).

Yuwono, F. S. P., Bimantoro, C. D., Humairani, A., & Nikmah, Z. (2023).

Pengelolaan SDM Dan Perencanaan Sumber Daya Manusia Dalam

Kemajuan Suatu Organisasi. *Trending: Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan*

*Manajemen*, 1(1), 11–18. <https://doi.org/10.55606/jupumi.v3i1.2472>

## RIWAYAT HIDUP



**Nur Annisa**, Lahir di Kajang, 15 Agustus 2003. Anak ke 1 dari dua bersaudara, dari pasangan bapak Aiptu Zaenal Abidin dan Ibu Nur Samsi. Penulis menyelesaikan pendidikan di TK Desa Lembanna pada tahun 2007 dan selesai pada tahun 2009. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di tingkat SD yaitu SD Negeri 176 Tambangan mulai pada tahun 2010 sampai dengan tahun 2016. Penulis melanjutkan pendidikan di tingkat ZSMP, yaitu SMP Negeri 20 Bukukumba mulai pada tahun 2016 dan selesai pada tahun 2018. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan di tingkat SMA Negeri 18 Bulukumba mulai pada tahun 2018 dan selesai di tahun 2021, selama menempuh pendidikan di tingkat SMA penulis aktif dalam kegiatan Pramuka dan MPK. Penulis melanjutkan pendidikan di Politeknik Pariwisata Negeri Makassar, penulis mengambil Jurusan Hospitality Program Studi Pengelolaan Perhotelan. Penulis menjalani Praktik Kerja Nyata sebanyak 2 kali. Praktik Kerja Nyata yang pertama di laksanakan di Hotel Novotel Grand Shayla Makassar pada *FO (Front Office)* selama 6 bulan. Praktik Kerja Nyata kedua itu dilaksanakan di Hotel Swiss-Bel Makassar pada *Human Resource Departement (HRD)* selama 6 bulan. Untuk meraih gelar sarjana, penulis menyusun proyek akhir dengan judul “Analisis Kebutuhan Pengembangan Karyawan”.