



ABSTRAK TESIS

Nomor Mahasiswa : 2010070100
Nama Mahasiswa : Tias Gautama
Program / Angkatan : Eksekutif Muda III
Judul Tesis : Rancangan Penyempurnaan Sistem Pelatihan dan Pengembangan Karyawan diDepartemen Keuangan PT. Kojo

Pokok Permasalahan :

Salah satu produk yang dihasilkan oleh PT. Kojo adalah hotel. Salah satu hal yang sangat penting dalam bisnis hotel ini adalah kualitas dan pelayanan kepada pelanggan. Untuk dapat mengurangi tingkat keluhan pelanggan hotel maka dibutuhkan beberapa faktor pendukung yang salah satunya adalah sumber daya manusia dengan kualitas kompetensi yang baik. Penerapan sistem pelatihan dan pengembangan diharapkan dapat meningkatkan efektifitas organisasi melalui berkurangnya kesalahan yang dilakukan oleh karyawan dan berkurangnya jumlah keluhan pelanggan. Dengan tersusunnya penyempurnaan pada sistem pelatihan dan pengembangan karyawan yang ada saat ini di PT Kojo menjadi sistem pelatihan dan pengembangan yang fit akan dapat mendorong kinerja karyawan menjadi lebih baik serta memberikan dampak positif kepada perusahaan untuk membantu mencapai sasaran perusahaan.

Kata kunci:

Pelatihan dan Pengembangan, Kepuasan Pelanggan,