

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup

CURICULLUM VITAE

Data Pribadi

Nama : Rizqi Via Utami
Tempat, tanggal lahir : Jakarta, 15 Agustus 1996
Jenes Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl. H. Ripuh Gg. H. Panjang No. 69 RT. 001/009
Peninggilan – Utara, Ciledug – Tangerang 15153
No. Telp : 081285023585
E-Mail : rizqivhiautami@gmail.com



Riwayat Pendidikan

2002-2008 : SDN Larangan 06
2008-2009 : SMPN 58 Jakarta Selatan
2009-2011 : SMPN 206 Jakarta Barat
2011-2014 : SMAN 63 Jakarta Selatan
2014-2018 : Universitas Esa Unggul

Project

2015 : Program Kreativitas Mahasiswa, Penerapan Lubang Resapan Biopori Sebagai Alternatif Untuk Meminimalisir Banjir di Kawasan Perumahan Ciledug Indah 1 dalam Bidang Pengabdian Kepada Masyarakat

Pengalaman Kompetensi 3 Tahun Terakhir

2015 : Pemenang PKM di Dana Dikti Tahun 2015
dalam Bidang Pengabdian Kepada Masyarakat

Pengalaman Organisasi

- Sekretaris 2 Organisasi Siswa Intra Sekolah (OSIS) di SMPN 58 Jakarta tahun 2008
 - Staff Bendahara Fasilkom Gathering Tahun 2014
 - Staff Bendahara Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) FASILKOM Universitas Esa Unggul tahun 2015-2016
 - Koord. Bendahara Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) FASILKOM Universitas Esa Unggul tahun 2016-2017
-
-

Riwayat Pekerjaan

Juli – Agustus 2017 : Kerja Praktek di Sotis Residence Pejompongan
Agustus – Desember 2017 : Staff Admin (Magang) di PT. Golf Event
Indonesia
April 2018 – Sekarang : Staff Admin di Palm Motor Indonesia

Kompetensi

- SAP R/3 modul *Controlling (CO)*, *Finance (FI)*, *Human Resources (HM)*, *Material Management (MM)*, *Production Planning (PP)*, *Quality Management (QM)*, dan *Sales and Distribution (SD)*
- Memahami dan Menguasai Microsoft Office seperti Ms. Word, Ms. Excel, Ms. Power Point, Ms. Access
- Memahami bahasa pemrograman menggunakan HTML, CSS, PHP, *Java Script*, *MySQL*

Lampiran 2 Surat Keterangan Penerimaan Penelitian

 PT. DWIMUKTI MITRA WISATA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Agus Sutanto Zed
Departemen : Human Resources
Posisi : Corporate Trainer


Dengan ini memberikan persetujuan kepada :

Nama : Rizqi Via Utami
Universitas : Universitas Esa Unggul
Fakultas : Ilmu Komputer
Jurusan : Sistem Informasi

Untuk melakukan penelitian dalam kepentingannya membuat laporan akhir kampus.

Demikian surat persetujuan ini dibuat dengan sebenar-benarnya

Jakarta, 25 Juli 2018


(Agus Sutanto Zed)

Lampiran 3 Hasil Wawancara

DAFTAR PERTANYAAN HASIL WAWANCARA

Daftar pertanyaan wawancara ini berfungsi untuk mendapatkan data yang dapat mendukung dalam penulisan penelitian yang penulis buat dengan judul “**Perancangan dan Implementasi Sistem Informasi Modul Pelatihan Pelayanan (Training) Bagi Karyawan Sotis Hotel – Villas – Residence Berbasis Web**”. Berikut ini adalah daftar pertanyaan-pertanyaan hasil wawancara antara pihak peneliti dengan pihak internal perusahaan terkait yaitu *Trainer* Sotis Hotel – Villas – Residence, pada :

Hari, tanggal : Rabu, 10 Januari 2018
Tempat : PT. Dwimukti Mitra Wisata
Wisma Dwimukti, Jl. Panglima Polim Raya No .28,
RT. 9 RW. 7, Kramat Pulo, Kebayoran Baru, Kota
Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta
12160
Narasumber : Bapak Agus Susanto Zed
Jabatan : *Trainer* SOTIS Hotel – Villas – Residence

Pembahasan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan, diantaranya :

1. Pertanyaan : Bagaimana proses pelatihan (*training*) bagi karyawan Sotis Hotel – Villas – Residence yang berjalan saat ini ?

Jawaban : Proses pelatihan (*training*) bagi karyawan Sotis Hotel – Villas – Residence saat masih menggunakan cara yang bisa dibilang belum *modern*. Karena *training* nya masih dilakukan dengan cara saya (*trainer*) datang ke lokasi cabang Sotis Hotel – Villas – Residence yang akan diberikan pelatihan (*training*).

2. Pertanyaan : Ada berapa banyak cabang Sotis Hotel – Villas – Residence yang ada sampai saat ini ?

Jawaban : Sampai saat ini Sotis Hotel – Villas – Residence memiliki 4 Cabang yang tersebar di seluruh Indonesia, diantaranya ada Sotis Hotel Kupang, Sotis Villa Bali, Sotis Hotel Blok M dan yang terbaru ada Sotis Residence Pejompong.

3. Pertanyaan : Ada berapa banyak pelatih (*trainer*) yang ada di Sotis Hotel – Villas – Residence yang ada sampai saat ini ?

Jawaban : Sampai saat ini Sotis Hotel – Villas – Residence hanya memiliki 1 orang *Trainer* yaitu saya sendiri untuk memberikan *training* di 4 Cabang yang tersebar di seluruh Indonesia.

4. Pertanyaan : Berapa kali Bapak memberikan pelatihan (*training*) di setiap cabang Sotis Hotel – Villas – Residence yang ada sampai saat ini ?

Jawaban : Untuk cabang yang berada di Jakarta yaitu Sotis Hotel Blok M dan Sotis Residence Pejompongan saya memberikan *training* setiap 1 bulan sekali. Sedangkan untuk cabang yang berada di Luar Jakarta yaitu Sotis Hotel Kupang dan Sotis Villa Bali saya memberikan *training* setiap 2 bulan sekali. Dan kalau yang di Bali dan Kupang biasanya saya memberikan materi selama 6 hari berturut-turut.

5. Pertanyaan : Bagaimana cara melakukan proses pelatihan (*training*) bagi karyawan Sotis Hotel – Villas – Residence saat ini?

Jawaban : Kalau untuk melakukan *training* itu saya membuat sebuah *Training Calendar* yang di distribusikan ke setiap unit/cabang paling lambat setiap tanggal 25 dibulan sebelumnya. Tujuannya adalah untuk memberitahukan kepada unit/cabang bahwa saya akan memberikan *training*. Dimana isi dari *Training Calendar* itu berisi tentang jadwal *training* (hari/tanggal/bulan/tahun), materi *training* yang akan diberikan.

6. Pertanyaan : Apa materi yang diberikan pada pelatihan (*training*) bagi karyawan Sotis Hotel – Villas – Residence saat ini?

Jawaban : Untuk materi yang diberikan saya hanya memberikan materi *training* umum berupa (*soft skill* dan *general skill*), artinya materi *training* saya merupakan materi yang dapat digunakan dan didapatkan menyeluruh untuk semua unit dan departemen yang ada di Sotis. Untuk materi khusus yang biasanya untuk per departemen (karena setiap departemen berbeda tugasnya), maka saya biasanya langsung memberikan *training* berupa praktek (*Role Play*) langsung kepada orang yang akan diberikan *training* dan

Univer
Esc

biasanya saya meminta bantuan kepada para HoD (*Head of Departement*) dari setiap departemen.

7. Pertanyaan : Bagaimana cara (*step by step*) pelatihan (*training*) yang Bapak lakukan ketika Bapak memberikan *training* kepada karyawan Sotis Hotel – Villas – Residence ?

Jawaban : Saya biasanya memulai *training* dengan memperkenalkan diri saya kemudian mempersilahkan seluruh peserta (karyawan) untuk memperkenalkan dirinya (nama dan departemen) tujuannya agar memudahkan saya mengenali mereka. Kemudian saya memberitahukan materi *training* yang akan saya berikan pada hari itu, selanjutnya saya membagikan *pre-test* yang harus dijawab oleh peserta *training*, kemudian saya memberikan *hand out* materi yang akan saya bahas dan saya memulai memberikan materi *training*. Setelah selesai saya kemudian memberikan *post-test* yang merupakan soal yang sama dengan *pre-test*.

8. Pertanyaan : Apa tujuan adanya *pre-test* dan *post-test* di pelatihan (*training*) yang Bapak berikan kepada peserta (karyawan) Sotis Hotel – Villas – Residence yang ada sampai saat ini ?

Jawaban : Tujuan saya mengadakan *pre-test* dan *post-test* dalam pelatihan (*training*) yang saya berikan adalah untuk mengetahui pengetahuan dari para peserta sebelum dan sesudah mengikuti *training*. Banyak salah ketika menjawab *pre-test* adalah wajar, namun *goals* saya ketika *post-test* adalah benar semua atau setidaknya ada peningkatan dari *pre-test* sebelumnya.

Univer
Esc

9. Pertanyaan : Apakah selama melakukan pelatihan (*training*) Bapak masih menggunakan kertas saat proses *training* sampai dengan pembuatan laporan hasil *training* ?

Jawaban : Sampai saat ini saya masih menggunakan kertas untuk *hand out* materi dan *pre-post test* yang saya berikan kepada masing-masing peserta *training* sampai dengan pembuatan hasil laporan *training*.

10. Pertanyaan : Apa aplikasi yang saat ini Bapak gunakan dalam proses pelatihan (*training*) ?

Jawaban : Saya saat ini hanya menggunakan *Ms. Office* dan khususnya *Ms. Excel* untuk pembuatan laporan.

11. Pertanyaan : Apa saja kendala/masalah yang Bapak keluhkan dalam melakukan proses pelatihan (*training*) di Sotis Hotel – Villas – Residence saat ini ?

Jawaban : Kendala yang saya rasakan dalam melakukan proses pelatihan (*training*) pada Sotis Hotel – Villas – Residence adalah dari sisi saya sebagai *trainer* saya hanya sendirian dalam memberikan *training* ke setiap unit/cabang Sotis, informasi dari materi *training* terkadang tidak tersampaikan secara jelas, karena penyampaian materi hanya menggunakan layar yang hanya ada di posisi depan sehingga tidak seluruh peserta *training* dapat melihat materi yang disampaikan oleh saya (karena pada *hand out* tidak keseluruhan materi saya berikan kepada peserta), sering terjadi *miss communication* yang mengakibatkan terjadi jadwal yang tidak *sinkron* atau bentrok dan peserta *training* (karyawan) tidak dapat menghadiri pelatihan (*training*) karena harus bekerja melayani pelanggan. Sedangkan dari sisi perusahaan menurut saya perusahaan pasti mengeluarkan biaya yang tidak sedikit untuk kegiatan pelatihan bagi karyawan *training* di Sotis Hotel – Villas – Residence. Hal ini dikarenakan saya sering kali melakukan perjalanan ke 4 cabang Sotis Hotel – Villas – Residence untuk memberikan pelatihan setiap bulan. Selain itu juga masih menggunakan cara yang manual dan belum memiliki sistem yang mendukung dalam proses pelaksanaan *training* di Sotis Hotel – Villas – Residence.

12. Pertanyaan : Menurut Bapak, apakah solusi yang baik/tepat untuk mengatasi permasalahan yang ada dan membuat kegiatan pelatihan (*training*) di Sotis Hotel – Villas – Residence menjadi lebih efektif dan efisien ?

Jawaban : Menurut saya, kamu bisa membuat sebuah sistem yang dapat membantu *Trainer* untuk membuat kegiatan *training* menjadi lebih efektif dan efisien, atau membuat sebuah aplikasi seperti *e-learning* namun menjadi *e-Training* yang diusulkan oleh kamu sebelumnya.

Lampiran 4 Data *Trainer* Sotis Hotel – Villas – Residence

CURICULLUM VITAE

PERSONAL DATA

Name : Agus Sutanto Zed
Nick name : Sutan
Date of birth : August 15, 1981
Place of birth : Jakarta
Address : Jl. Dr. Saharjo. Lontar 5 No.8
RT. 006 RW 015
Jakarta Selatan 12960
Phone : 0858-85884131
E-mail : sutan.zed@gmail.com
Nationality : Indonesian
Status : Married with 3 children
Religion : Moslem



EDUCATIONAL BACKGROUND

FORMAL:

- Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Jakarta class of 2001 majoring Hotel Industry
- SMU Dewi Sartika Tebet class of 2000 majoring Science
- SMPN 145 Jakarta
- SD Menteng Dalam 02 Petang Jakarta

INFORMAL:

- Conversation English at LIA Pasar Minggu
- General English at LIA Pengadegan

WORKING EXPERIENCES

SOTIS HOTEL GROUP (Jakarta, Bali, Kupang):

-
- Corporate Trainer (Sept 2016 – Present)
 - Making training material as per Training Need Analisist
 - Making training program for all unit

- Budgeting and controlling training expenses
- Conducting training to all staff in all Sotis Hotel Unit (Jakarta, Kupang, and Bali) such as : Tour of The Hotel, Customer Excellent, Kaizen, Selling Skills, Creating Guest Experience, Becoming Trainer, Basic Leadership
- Providing all hotel unit training plan and report
- Setting training schedule for all Sotis Hotel Unit
- Ensure Sotis Hotel staff grooming is followed as per standard
- Weekly visit briefing to each department to ensure all hotel regulations, operational, departemental training program are , and SOPs are followed also to help finding the best solutions of each department difficulties
- Supervising and controlling operational aspect with Quality Assurance Manager in hotel unit
- Reviewing hotel SOPs with each Head of Department

PT. Dwimukti Group (Sotis Hotel – Villa – Residence):

- Corporate Trainer and Operational Executive (Sept 2016 – April 2018)
 - Making training material as per Training Need Analisist
 - Conducting training to all staff in all Sotis Hotel Unit (Jakarta, Kupang, and Bali) such as : Tour of The Hotel, Guest Engagement, Kaizen, Telephone Courtesy, Complaint Is A Gift, Basic Trainer, Basic Leadership, Sotis 456, Service Excellent, Name Recognition.
 - Providing all hotel unit training plan and report
 - Setting training schedule for all Sotis Hotel Unit
 - Ensure Sotis Hotel staff grooming is followed as per standard
 - Weekly visit briefing to each department to ensure all hotel regulations, operational, departemental training program are , and SOPs are followed also to help finding the best solutions of each department difficulties
 - Supervising and controlling operational aspect with Quality Assurance Manager in hotel unit
 - Reviewing hotel SOPs with each Head of Department

HOTEL MULIA SENAYAN JAKARTA:

- (*Promoted to*) Training Officer (July 2015 – August 2016)
 - Conducting training such as: Hotel Orientation, Guest Engagement Training, 8 Etos Kerja Training, Kaizen Training, 5 Steps of Service Training.
 - Summarize training attendance report

- Summarize monthly hotel training report
- Summarize monthly training headcount report
- Auditing departmental SOP & WI training
- Preparing monthly and quarterly employee award event
- Coordinating employee grooming check
- And others training administrative
- *(Promoted to)* In-Room Dining Supervisor (June 2014 - June 2015)
 - Assisting Room Service manager for operational matter
 - Responsible in staff training
 - In Charge for Executive Lounge, Pool Side Bar & Room Service
- *(Promoted to)* In-Room Dining Order Taker (November 2009 - April 2014)
 - Responsible in taking hotel guest order for room service
 - Controlling average check
 - Upselling
- Cascade Lounge Waiter (April 2007 - October 2009)
 - Service all lounge guests.

SAMARRA PASAR SATE AND WINE

- Head Waiter (June 2006 - March 2007)

WISMA PGI TEUKU UMAR JAKARTA

- Waiter (April 2005 - April 2006)

SOERYO CAFÉ AND STEAK

- Waiter (April 2004 - March 2005)

CENTRO THE CLUB DHARMAWANGSA SQUARE

- Pre-opening Waiter (October 2003 - February 2004)

CERTIFICATION

1. Trainer Skills 2 from Hotel Mulia Senayan Jakarta
2. Trainer skill 1 from Hotel Mulia Senayan Jakarta
3. Business Correspondence from Hotel Mulia Senayan Jakarta
4. Winner of Meet Mulia Stars 1st Quarter 2014
5. Nominated for Meet Mulia Stars of The Year 2014
6. English for Specific Purpose from Hotel Mulia Senayan Jakarta

Lampiran 5 Contoh Kalender *Training* Sotis Hotel – Villas – Residence

Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday	Sunday
DECEMBER 2017				1 Maulid Nabi Muhammad SAW	2	3
4	5	6	7 Kaizen Sotis Hotel Falatehan Part 1 13.00 – 17.00	8 Sotis Hotel Falatehan Part 2 13.00 – 17.00	9	10
11 Kaizen Sotis Residence Part 1 13.00 – 17.00	12 Sotis Residence Part 2 13.00 – 17.00	13	14 8 Etos Kerja Sotis Hotel Falatehan Part 1 13.00 – 17.00	15 Sotis Hotel Falatehan Part 2 13.00 – 17.00	16	17
18	19 Sotis 456 Sotis Hotel Falatehan 14.00 – 17.00	20	21 8 Etos Kerja Sotis Residence Part 1 13.00 – 17.00	22 Sotis Residence Part 2 13.00 – 17.00	23	24
25 Christmas	26	27	28	29	30	31 SOTIS HOTEL - VILLAS - RESIDENCE

Lampiran 6 Form Quisoner *Training* Sotis Hotel – Villas – Residence

LEMBAR EVALUASI TRAINING

TRAINING EVALUATION FORM

Department : _____
 Posisi : _____
 Judul Training : _____
 Tanggal Training : _____
 Trainer : _____



Pilih angka yang sesuai untuk setiap pernyataan berdasarkan kriteria berikut :

Select the rating for the each statement based on the following criteria :

5=baik sekali/excellent 4=baik/good 3=rata-rata/average 2=cukup/for 1=buruk/poor

NO	PERNYATAAN / STATEMENT	RATING				
		5	4	3	2	1
TRAINER						
1	Pengatahuan tentang materi training <i>Knowledge of the training material</i>					
2	Kemampuan untuk menjelaskan materi training <i>Ability to explain the training material</i>					
3	Kemampuan untuk menjawab pertanyaan dari peserta training <i>Ability to answer question from training participant</i>					
4	Kecapatan dalam membawakan training <i>Pace of conducting training</i>					
5	Peserta diberikan kesempatan untuk bertanya dan berdiskusi <i>Training participant were given opportunity to ask and discuss</i>					
ISI DAN MATERI TRAINING						
6	Materi training dapat digunakan dalam pekerjaan <i>Training material applicable for work</i>					
7	Materi training dapat dipahami dengan mudah <i>Training material is easy to understand</i>					
8	Isi training sesuai dengan objective training <i>Training content match with the training objective</i>					
9	Contoh yang diberikan sesuai dengan kebutuhan kerja <i>Example given were match with working needs</i>					
10	Handout yang diberikan sangat berguna <i>Handout given is very useful</i>					

Komentar / Comments :

Saran / Feedback :

