

ABSTRAKSI

Restoran merupakan salah satu usaha sarana pariwisata yang menyediakan makanan dan minuman. Dimana didalamnya terdapat suatu sistem manajemen dan organisasi. Bagaimana cara memberikan pelayanan, bagaimana membuat tamu-tamu puas akan pelayanan yang diberikan. Sehingga mereka selalu berkeinginan untuk datang kembali. Banyak hal yang harus diketahui untuk mencapai tujuan pasti ada usaha-usaha untuk mencapai tujuan tersebut, sebagaimana kita ketahui sudah banyak bermunculan hotel untuk saling bersaing. Penerapan strategi juga perlu dilakukan karena strategi sangatlah penting untuk mencapai target volume penjualan yang diinginkan. Strategi yang benar dan terarah tentu akan membuat suatu restoran dapat bersaing secara efektif sehingga dapat bertahan. Dalam penelitian ini penulis membahas tentang pelatihan apa saja yang diterapkan pihak hotel untuk melatih para mahasiswa training yang ada diHotel tersebut, sehingga menciptakan mahasiswa training yang sesuai dengan *standart* yang dibutuhkan.

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dimana Teknik pengumpulan datanya menggunakan observasi, wawancara dan bahan dokumen. Informan yang dipilih oleh penulis adalah manager restoran, mahasiswa training dan pengunjung restoran.

Dari penelitian ini penulis mendapatkan hasil bahwa model pelatihan International Student Internship di Seri Mutiara Restoran Johor Bahru Malaysia adalah dengan menggunakan beberapa pelatihan untuk menunjang pelayanan yang diharapkan oleh Hotel, Pelatihan yang digunakan mengarah kepada pelayanan khususnya mengenai pelatihan komunikasi dan pelatihan tentang *product knowledge*. Dalam beberapa pelatihan tersebut menggunakan berbagai metode yang digunakan, seperti metode *on the training*, metode *classroom*, metode *vertibule*.

Kata Kunci : Pelatihan Student Internship, International Student, F&B Departement