

**PROSES PELAKSANAAN PELATIHAN DAN  
PENGEMBANGAN KOMPETENSI KARYAWAN PADA  
HOTEL THE HAVEN SUITES BALI BERAWA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**OLEH  
NI PUTU YULIA ANTARI  
NIM 1915713057**

**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
PRODI ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**2022**

**PROSES PELAKSANAAN PELATIHAN DAN  
PENGEMBANGAN KOMPETENSI KARYAWAN PADA  
HOTEL THE HAVEN SUITES BALI BERAWA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**OLEH  
NI PUTU YULIA ANTARI  
NIM 1915713057**

**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
PRODI ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**2022**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ni Putu Yulia Antari  
NIM : 1915713057  
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis / Administrasi Niaga

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:

**“PROSES PELAKSANAAN PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN KOMPETENSI KARYAWAN PADA HOTEL THE HAVEN SUITES BALI BERAWA”**

Adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 27 Agustus 2022

Yang menyatakan,



Ni Putu Yulia Antari  
NIM 1915713057

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

1. Judul Tugas Akhir : **PROSES PELAKSANAAN PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN KOMPETENSI KARYAWAN PADA HOTEL THE HAVEN SUITES BALI BERAWA**

2. Penulis

a. Nama : Ni Putu Yulia Antari

b. NIM : 1915713057

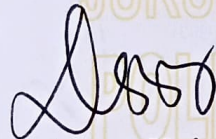
3. Jurusan : Administrasi Niaga

4. Program Studi : Administrasi Bisnis

Badung, 27 Agustus 2022


Menyetujui,

Pembimbing I,



Ni Kadek Dessy Hariyanti, S.Kom.,MM  
NIP. 197612012002122002

Pembimbing II,



Kadek Jemmy Waciko, S.P., M.Sc  
NIP. 198104122005011001



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**  
**STATUS: TERAKREDITASI UNGGUL**

Nomor: 11194/SK/BAN-PT/Akred/Dpl-III/IX/2021

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364  
Laman: [www.bisnis.pnb.ac.id](http://www.bisnis.pnb.ac.id) Email: [bisnis@pnb.ac.id](mailto:bisnis@pnb.ac.id) Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

**SURAT KETERANGAN**  
**PENYELESAIAN TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan di bawah ini, dosen pembimbing tugas akhir Prodi D3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali, menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : Ni Putu Yulia Antari  
Nomor Induk : 1915713057  
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis / Administrasi Niaga  
Judul Tugas/Proyek Akhir : Metode Pelatihan Dan Pengembangan *Skill Dan Knowledge* Karyawan Pada Hotel THE HAVEN SUITES Bali Berawa

Telah diperiksa ulang dan dinyatakan selesai serta dapat diajukan dalam ujian komprehensif Diploma Tiga Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

Pembimbing I

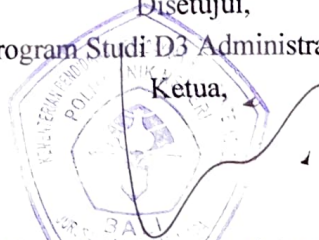
(Ni Kadek Dessy Hariyanti, S.Kom., MM)  
NIP. 197612012002122002

Badung, 18 Juli 2022

Pembimbing II

(Kadek Jemmy Waciko, S.Pd., M.Sc)  
NIP. 198104122005011001

Disetujui,  
Program Studi D3 Administrasi Bisnis



I Made Widiantara, S.Psi., M.Si  
NIP. 197902182003121002

## ABSTRAK

### PROSES PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN KOMPETENSI KARYAWAN PADA HOTEL THE HAVEN SUITES BALI BERAWA

OLEH

NI PUTU YULIA ANTARI

Perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten dalam bidangnya masing-masing, terutama pada era globalisasi, sumber daya manusia yang dimaksud yaitu karyawan. Dalam suatu perusahaan karyawan merupakan perencana, pelaku serta penentu dalam terwujudnya tujuan perusahaan, untuk mencapai hal tersebut berbagai upaya untuk meningkatkan dan mengoptimalkan kinerja karyawannya. Seperti halnya hotel The Haven Suites Bali Berawa yang mengutamakan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu. Namun dalam pelaksanaannya tidak dipungkiri bahwa masih ada tamu yang *complaint* terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan seperti tamu yang merasa kurang puas terhadap pelayanan pada saat *check-in* dan *check-out*, kebersihan kamar dan area yang belum maksimal penyajian pesanan tamu yang terkesan lama diantarkan serta *compliant* terhadap kebersihan peralatan makanan dan minuman yang. Dengan permasalahan yang ada maka *human resources department* mengambil langkah untuk melaksanakan pelatihan dan pengembangan kompetensi karyawan yang berfokus pada karyawan yang berada di bagian operasional dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada tamu. Dalam mendukung terlaksananya pelatihan dan pengembangan tersebut maka perlu diperhatikannya mengenai pelatihan dan pengembangan kompetensi karyawan yang diterapkan pada Hotel The Haven Suites Bali Berawa guna mendukung tercapainya tujuan bersama.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan ini yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik observasi yang digunakan yaitu observasi secara langsung proses pelaksanaan pelatihan dan pengembangan kompetensi karyawan di hotel The Haven Suites Bli Berawa dan metode wawancara dengan *human resources* serta *department* terkait, dilengkapi dengan dokumentasi sebagai data pendukung.

Berdasarkan hasil penulisan ini menunjukkan bahwa hotel The Haven Suites Bali Berawa memiliki standar dalam memberikan pelayanan kepada

tamunya maka untuk mengatasi terjadinya *complaint* penerapan pelaksanaan pelatihan dan pengembangan kompetensi diberikan kepada karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan ke tamu.

**Kata Kunci: Proses Pelaksanaan Pelatihan Dan Pengembangan  
Kopetensi Karyawan Pada Hotel The Haven Suites Bali  
Berawa**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Di era saat ini ada beberapa pekerjaan tidak dapat tergantikan oleh teknologi seperti halnya kreativitas, motivasi, keterlibatan emosi dan adanya rasa yang memiliki terhadap pekerjaan. Teknologi yang kita temui tercipta dari pemikiran manusia, sehingga Sumber Daya Manusia (SDM) belum dapat tergantikan sepenuhnya oleh teknologi.

Menurut Straub dan Attner yang dikutip dari Gaol (2014:14) menyatakan manusia merupakan sumber daya yang paling penting dari sebuah organisasi. Manusia memberikan bakat, keahlian, pengetahuan, dan pengalaman untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor penting dalam organisasi dimana SDM sebagai pengelola dan penggerak semua kegiatan dalam mencapai tujuan perusahaan. Tanpa adanya sumber daya manusia yang berkualitas, suatu perusahaan dikatakan belum mampu dalam mengembangkan



perusahaannya meskipun perusahaan tersebut memiliki sumber daya alam dan modal dalam jumlah yang besar.

Pada dasarnya kesuksesan suatu perusahaan ditentukan juga oleh Sumber Daya Manusia yang ada di dalamnya, karena Sumber Daya Manusia merupakan asset perusahaan yang berharga yang harus dikembangkan. Jika Sumber Daya Manusia yang dimiliki oleh perusahaan dapat dikembangkan dengan baik maka Sumber Daya Manusia tersebut dapat memberikan kontribusi yang optimal bagi kelangsungan perusahaan itu sendiri.

Perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten dalam bidangnya masing-masing, terutama pada era globalisasi. Semua perusahaan harus mampu bersaing dengan perusahaan lain sehingga mampu menjawab tantangan dimasa yang akan mendatang. Sumber daya manusia yang dimaksud dalam hal ini merupakan karyawan yang selalu berperan aktif dalam setiap kegiatan perusahaan. Karyawan dalam suatu perusahaan merupakan perencana, pelaku serta penentu dalam terwujudnya tujuan perusahaan.

Dalam mencapai tujuannya perusahaan dapat melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan dan mengoptimalkan kinerja karyawannya. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan mengadakan program pelatihan dan pengembangan yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan karyawan baik secara

*Skill* (Ketrampilan) dan *Knowledge* (Pengetahuan). Dan juga program tersebut dapat mempersiapkan karyawan dalam menghadapi perubahan yang terjadi, sehingga karyawan dapat mengatasi berbagai hambatan yang muncul dalam pekerjaannya.

Menurut Rachmawati (2018) Pelatihan adalah sebuah wadah lingkungan bagi karyawan, dimana mereka memperoleh atau mempelajari sikap serta proses mengerjakan pengetahuan dan keahlian tertentu, agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawab dengan semakin baik, sesuai dengan standar yang dibutuhkan.

Menurut Hasibuan (2011:68) Pengembangan (*Development*) adalah fungsi operasional kedua dari manajemen Personalia, pengembangan karyawan perlu dilakukan secara terencana dan berkesinambungan agar pengembangan dapat dilaksanakan dengan baik, harus lebih dahulu ditetapkan suatu program pengembangan karyawan.

Dalam manajemen sumber daya manusia mengadakan pelatihan dan pengembangan secara terus menerus dapat meningkatkan kinerja produktivitas karyawan seperti yang dilakukan oleh salah satu hotel di Berawa, Canggu yaitu The Haven Suites Bali Berawa.

Hotel The Haven Suites Bali Berawa merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa akomodasi perhotelan yang

menyediakan penginapan bagi umum. Hotel ini beralamat di Jalan Pemelisan Agung, Banjar Berawa, Desa Tibubeneng Kecamatan Kuta Utara Badung, Bali. Hotel The Haven Suites Bali Berawa merupakan hotel yang memiliki 60 kamar dengan 6 tipe kamar yang berbeda, memiliki 1 *restaurant* yaitu Ketumbar Bistro *Restaurant and Bar*, *gym* dan fasilitas lainnya.

Hotel The Haven Suites Bali Berawa salah satu hotel yang mengutamakan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu, dikarenakan hal tersebut sangat penting bagi hotel untuk tingkat kepuasan tamu dengan tujuan agar tamu tersebut menginap kembali dan meningkatkan penjualan kamar di The Haven Suites Bali Berawa. Namun dalam pelaksanaannya tidak dipungkiri bahwa masih ada tamu yang *complaint* terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan seperti tamu yang merasa kurang puas terhadap pelayanan pada saat *check-in* dan *check-out*, kebersihan kamar dan area yang belum maksimal yang dilakukan oleh *housekeeping*, penyajian pesanan tamu yang terkesan lama diantarkan oleh *food & beverage service* serta *compliant* terhadap kebersihan peralatan makanan dan minuman yang disajikan *food & beverage product*. Dengan permasalahan yang ada maka *human resources department* mengambil langkah untuk mengadakan pelatihan dan pengembangan kompetensi karyawan yang berfokus pada karyawan yang berada di bagian operasional dengan tujuan untuk

meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada tamu. Dalam mendukung hal tersebut maka hotel The Haven Suites Bali Berawa menetapkan proses pelaksanaan dalam pelatihan dan pengembangan kompetensi karyawan guna mendukung tercapainya tujuan bersama.

Dibawah ini merupakan uraian data yang didapatkan oleh penulis yang berkaitan dengan karyawan yang mengikuti pelaksanaan pelatihan dan pengembangan kompetensi pada hotel The Haven Suites Bali Berawa:

#### 1.1 Data Pelaksanan Pelatihan dan Pengembangan

No	Waktu Pelaksanaan	Department	Jenis Pelatihan	Jumlah Peserta
1	15-Des-21	FO	SOP Luggage management	13 Orang
2	15-Des-21	HK	How to cleaning telephone & TV	20 Orang
3	20-Des-21	FBS	Chasier training	13 Orang
4	21-Des-21	FBP	How to make tomato concase	13 Orang
5	19-Jan-22	FO	SOP Arrival luggage	14 Orang
6	20-Jan-22	HK	How to use vacum cleaner	22 Orang
7	21-Jan-22	FBS	Make coffe art	13 Orang
8	23-Jan-22	FBP	How to make egg bagel	13 Orang
9	10-Feb-22	FO	SOP Departure luggage	15 Orang
10	10-Feb-22	HK	How to making bed	22 Orang
11	11-Feb-22	FBS	SOP Handle breakfast	15 Orang
12	20-Feb-22	FBP	clean sauce pan using chemical	15 Orang
13	16-Mar-22	FO	SOP handle check-in & check-out	15 Orang
14	18-Mar-22	HK	SOP How to make up room	25 Orang
15	22-Mar-22	FBS	Squence of service	16 Orang
16	24-Mar-22	FBP	SOP How to clean chinaware	16 Orang

*Sumber: The Haven Sutes Bali Berawa*

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pelatihan dan pengembangan kompetensi karyawan dengan judul **“Proses Pelaksanaan**

## **Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi Karyawan Pada Hotel The Haven Suites Bali Berawa ”**

### **B. Pokok Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka masalah yang menjadi pokok permasalahannya sebagai berikut :

1. Bagaimanakah proses pelaksanaan pelatihan dan pengembangan kompetensi karyawan yang digunakan pada hotel The Haven Suites Bali Berawa?
2. Apa kendala dan bagaimana solusi dalam proses melaksanakan pelatihan dan pengembangan kompetensi karyawan pada hotel The Haven Suites Bali Berawa?

### **A. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini diadakan dan dilakukan yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui proses pelaksanaan pelatihan dan pengembangan kompetensi karyawan yang digunakan pada hotel The Haven Suites Bali Berawa
2. Untuk mengetahui apa saja kendala dan solusi dalam proses melaksanakan pelatihan dan pengembangan kompetensi karyawan pada hotel The Haven Suites Bali Berawa

### **B. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari diadakannya penelitian ini yaitu sebagai berikut:

### 1. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi mahasiswa yaitu sebagai berikut:

- a. Menambah wawasan dan pengetahuan penulis maupun mahasiswa mengenai proses pelaksanaan pelatihan dan pengembangan karyawan pada hotel The Haven Suites Bali
- b. Sebagai salah satu prasyarat dalam menyelesaikan perkuliahan guna memperoleh ijazah Diploma III pada Jurusan Administrasi Niga Politeknik Negeri Bali.

### 2. Bagi Politeknik Negeri Bali

- a. Diharapkan dapat dijadikan referensi tambahan atau masukan bagi penelitian-penelitian berikutnya dengan bidang Proses Pelaksanaan Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi Karyawan Pada Hotel The Haven Suites Bali Berawa .
- b. Dapat menjadi bahan bacaan tambahan di perpustakaan

### 3. Bagi Perusahaan

Manfaat yang dapat diperoleh oleh pihak perusahaan hotel The Haven Suites Bali Berawa adalah sebagai berikut:

- a. Laporan hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam mengembangkan Sumber Daya Manusia (SDM).

- b. Memberikan gambaran terhadap perusahaan dalam menetapkan metode pengembangan yang sesuai dengan kondisi dan lingkungan perusahaan dalam melakukan perbaikan terhadap kualitas SDM yang ada di hotel The Haven Suites Bali Berawa.

### C. Metode Penelitian

#### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian penulis dilakukan pada hotel The Haven Suites Bali Berawa yang berlokasi di Jalan Pemelisan Agung, Tibubeneng Br. Berawa Kuta Utara Badung Bali. Terkhususnya di department *Human Resources*.

#### 2. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan sesuatu yang menjadi perhatian dalam penelitian, objek penelitian ini yang menjadi sasaran yaitu untuk mendapatkan jawaban sebagai pemecahan dan solusi dari permasalahan yang terjadi. Menurut Sugiyono (2017: 41) mengatakan bahwa sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal objektif, valid dan reliable tentang suatu hal (variable tertentu). Adapun objek penelitian yang menjadi sasaran atau titik suatu penelitian ini adalah “**Proses Pelaksanaan Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi Karyawan Pada Hotel The Haven Suites Bali Berawa** ”. Penulis melakukan penelitian

selama 3 bulan yaitu terhitung mulai dari tanggal 31 Januari 2022 sampai dengan 29 April 2022.

### 3. Data Penelitian

#### a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian tugas akhir ini adalah data kualitatif. Data Kualitatif merupakan data yang bukan dari angka, penulis langsung melakukan observasi di lapangan. Menurut Sugiyono (2018: 213) “Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat, yang digunakan untuk meneliti kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrument, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna”. Contohnya: Mengamati proses pelaksanaan pelatihan dan pengembangan kompetensi karyawan hotel The Haven Suites Bali Berawa.

#### b. Sumber Data

##### 1) Data Primer

Menurut Sgiyono (2018:456) Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh penulis langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.



Contohnya: Mengamati Proses Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi Karyawan Pada Hotel The Haven Suites Bali Berawa dan mewawancarai *staff Human Resources*.

## 2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari kumpulan orang lain, seperti buku-buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan topik penelitian mengenai pelatihan dan pengembangan kompetensi karyawan pada hotel The Haven Suites Bali Berawa. Contohnya Visi, Misi, dan struktur organisasi yang terdapat di hotel The Haven Suites Bali Berawa.

## c. Teknik Pengumpulan Data

### 1) Observasi

Menurut Sugiyono (2017;203) mengemukakan bahwa observasi adalah teknik pengumpulan data untuk mengamati perilaku manusia, proses kerja, dan gejala – gejala alam, dan responden. Dalam penelitian ini penulis melakukan pengamatan langsung untuk menemukan fakta-fakta di lapangan. Observasi merupakan pencatatan atau pengamatan secara sistematis mengenai gejala-gejala yang akan diteliti. Contohnya: penulis melakukan pengamatan

proses pelatihan dan pengembangan kompetensi karyawan pada Hotel The Haven Suites Bali Berawa.

## 2) Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses tanya jawab atau percakapan dua orang atau lebih yang berlangsung antara narasumber atau pewawancara dengan responden atau yang diwawancarai tujuan untuk mengumpulkan dan mendapatkan informasi yang di butuhkan oleh peneliti.

Menurut Tersiana (2018:12), wawancara merupakan suatau cara pengumpulan data penelitian dengan cara tanya-jawab secara langsung dengan subjek yang berkontribusi langsung dengan subjek yang berkontribusi langsung dengan objek yang diteliti. Contohnya: Dalam hal ini penulis melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang terkait dengan penelitian yaitu *human resources department*.

## 3) Studi Pustaka

Metode studi pustaka merupakan metode pengumpulan dan mempelajari melalui berbagai buku refrensi, Koran, majalah dan literature lainnya.

Menurut Sugiyono (2018), "studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan refrensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang

pada situasi social yang diteliti, selain itu studi kerpustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literature-literatur ilmiah.

Metode yang dilakukan penulis untuk mengumpulkan data bersumber dari buku-buku refrensi yang berkaitan, google, laporan peneliti dan mencari informasi mengenai landasan teori di perpustakaan dengan menggunakan penelitian orang lain sebagai refrensi serta sumber-sumber tertulis baik tercetak maupun elektronik lainnya.

#### 4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam menyusun penelitian ini adalah teknik analisis data deskriptif kualitatif. Menurut I Made Wirnatha (2006:155) “metode analisis deskriptif kualitatif adalah menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan”.

Teknik analisis data deskriptif kualitatif yang digunakan adalah menjelaskan data dan keterangan-keterangan yang di dapat selama melakukan penelitan dan observasi sehingga diharapkan dapat menarik suatu kesimpulan.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada Bab IV mengenai proses pelaksanaan pelatihan dan pengembangan kompetensi karyawan pada hotel The Haven Suites Bali Berawa, maka penulis dapat menarik simpulan sebagai berikut:

1. Proses Pelaksanaan Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi Karyawan Pada Hotel The Haven Suites Bali yaitu, dimulai dari sales dan marketing department memberikan guest comment ke human resources department, diidentifikasi yang menjadi kebutuhan pelatihan dan pengembangan karyawan, penentuan dan penyusunan materi pelatihan dan pengembangan, penentuan program pelatihan dan pengembangan, menyiapkan *schedule* (jadwal) pelatihan dan pengembanga, menginformasikan ke seluruh *head of department* terkhususnya department operasional, pelaksanaan pelatihan dan pengembangan, evaluasi pelatihan dan pengembangan.

2. Kendala serta solusi dalam proses melaksanakan pelatihan dan pengembangan kompetensi karyawan pada Hotel The Haven Suites Bali Berawa yaitu:

a. Occupancy atau tingkat hunian yang tinggi membuat pelatihan dan pengembangan karyawan yang sudah terjadwal mengakibatkan beberapa karyawan tingkat ketersediaan kehadirannya kurang. Solusi yang dapat diberikan mengatur jadwal dengan tepat dan melihat perkiraan occupancy dari sales department Serta mengatur jumlah orang yang incharge khususnya di department operasional agar pelatihan dan pengembangan dapat terlaksana sesuai rencana dan tujuannya.

b. Kemampuan penerimaan materi oleh karyawan

Kemampuan penerimaan materi oleh karyawan berbeda – beda kendala tersebut dapat menghambat penerimaan materi pelatihan dan pengembangan. Oleh karena itu, trainer harus bisa mempermudah materi yang akan dijelaskan, seperti menggunakan bahasa – bahasa yang mudah dipahami, menyampaikan materi dengan diselingi hiburan - hiburan agar karyawan yang menerima materi merasa terhibur serta dapat dipahami dengan mudah.

## **B. Saran**

Penulis mengemukakan beberapa saran dalam proses pelaksanaan pelatihan dan pengembangan kompetensi karyawan yang bertujuan meningkatkan pelayanan terhadap tamu yang menginap di hotel The Haven Suites Bali Berawa, diantaranya:

1. Pelatihan dan Pengembangan karyawan yang telah ditetapkan dijalankan terus setiap bulannya agar karyawan lebih kompeten dalam meningkatkan pelayanan terhadap tamu.
2. Sebaiknya didalam pelaksanaan pelatihan dan pengembangan karyawan diberikan *reward* untuk meningkatkan motivasi dan semangat karyawan dalam mengikuti pelatihan dan pengembangan ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, 2009. Manajemen sumber daya manusia. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Amirullah dan Budiyono, Haris, (2014), Pengantar Manajemen, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arends, R. 1997. Classroom Instructional Management. Dalam Ngalimun. 2014. Strategi dan Model Pembelajaran. Yogyakarta: Aswaja Pressindo  
Daya Manusia. Jakarta: PT Grasindo.
- Gaol L, Jimmy. 2014. A to Z Human Capital: Manajemen Sumber Hamali, A. Y. (2018). Pemahaman Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: PT Buku Seru.
- Handoko, T. Hani. 2014. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. BPFE, Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P, 2012. Manajemen SDM. Edisi Revisi, Cetakan Ke Tigabelas. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P.(2011) Manajemen Sumber Daya Manusia.
- Hasibuan, Malayu S.P.. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Hurdawaty dan Parantika . 2018. "Pengrtian Hotel Menurut Para Ahli".[https://bersamaisata.com/berita\\_dan\\_promo/pengetian-hotel-menurut-para-ahli-2018/](https://bersamaisata.com/berita_dan_promo/pengetian-hotel-menurut-para-ahli-2018/). Diakses pada tanggal 22 Mei 2022

- I Made Wirartha. 2006. Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi dan Tesis. Yogyakarta: Andi.
- Notoatmodjo . 2012. Metode Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta
- Pahlevy. 2010. Pengertian Flowchart Dan Definisi Data. Jakarta: Elex Media
- R.Terry, George dan Leslie W.Rue.2010. Dasar-Dasar Manajemen. (Jakarta: Bumi Aksara)
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, penerbit Alfabeta,Bandung
- Tersiana. 2018. Metode Penelitian.Penerbit Yogyakarta. Yogyakarta
- Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan
- Widodo,Suparno.2015.” Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia”.Yogyakarta: Pustaka Pelajar