

**SKRIPSI**

**ANALISIS PERAN *HUMAN RESOURCES DEPARTMENT* DALAM  
MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI HOTEL AYANA RESORT BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Usulan Penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyusun skripsi  
Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi  
Bisnis, Politeknik Negeri Bali

**Oleh**

**NI KADEK TIARA REVITAYANTI**

**2015744077**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2024**

**SKRIPSI**  
**ANALISIS PERAN *HUMAN RESOURCES DEPARTMENT* DALAM**  
**MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI HOTEL AYANA RESORT BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Usulan Penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyusun skripsi  
Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi  
Bisnis, Politeknik Negeri Bali

**Oleh**

**NI KADEK TIARA REVITAYANTI**

**2015744077**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2024**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

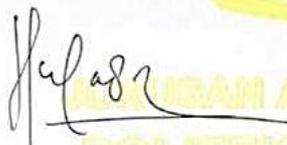
1. Judul Skripsi : Analisis Peran *Human Resources Department* Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Hotel AYANA Resort BALI
2. Penulis
  - a. Nama : Ni Kadek Tiara Revitayanti
  - b. NIM : 2015744077
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 18 Agustus 2024

Menyetujui:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



I Nyoman Sukayasa, SH.,MH  
NIP 196312311992031015



Prof. Dr I Wayan Edi Arsawan, SE.,MM  
NIP 198208012006041003

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS PERAN *HUMAN RESOURCES DEPARTMENT* DALAM  
MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI HOTEL AYANA RESORT BALI

Oleh:

NI KADEK TIARA REVITAYANTI

NIM: 2015744077

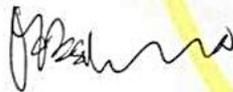
Disahkan:

Ketua Penguji,



I Nyoman Sukayasa, SH.,MH  
NIP. 196312311992031015

Penguji I,



Drs. I Ketut Pasek, M.,AB  
NIP. 195909201989031001

Penguji II,



I Made Sarjana, SE,MM  
NIP. 196012311988111001

Mengetahui  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Ketua,



Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D  
NIP. 196409291990032003

Badung, 18 Agustus 2024  
Prodi Manajemen Bisnis Internasional  
Ketua,



Ketut Vini Elfarosa, SE.,M.M  
NIP. 197612032008122001

## **HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN**

“Jangan menilai saya dari kesuksesan, tetapi nilai saya dari seberapa sering saya jatuh dan berhasil bangkit kembali.”

-Nelson Mandela-

"Belajar dari kemarin, hidup untuk hari ini, berharap untuk esok"

-Penulis-

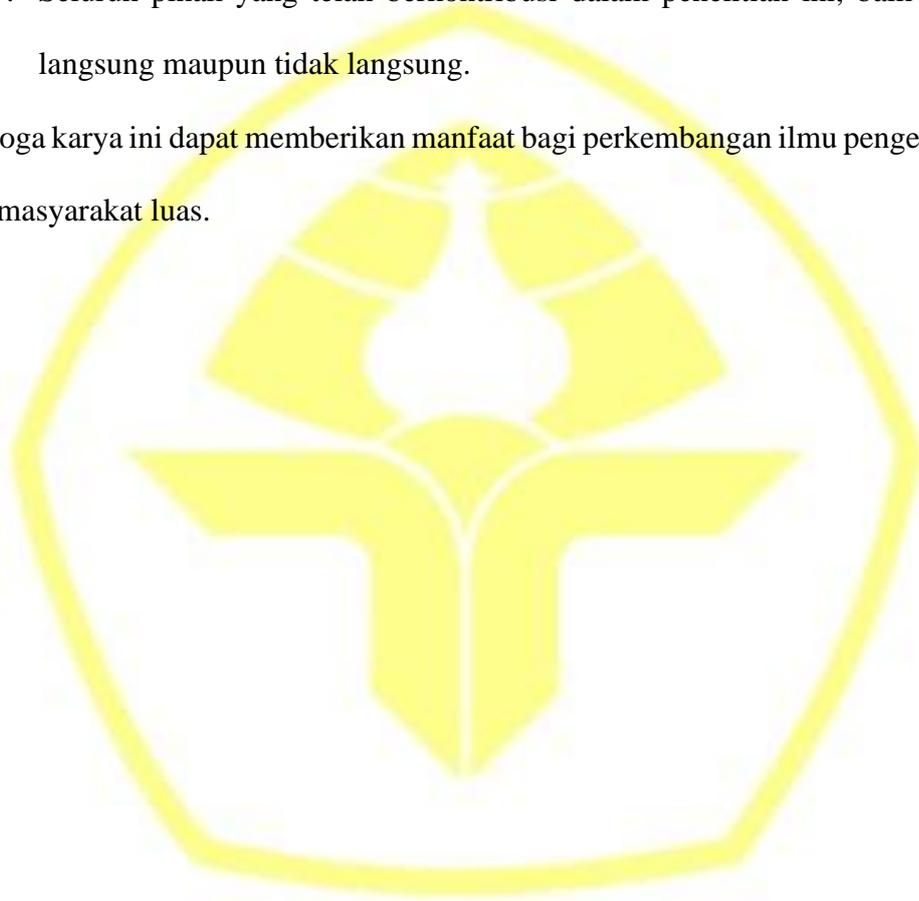
### **PERSEMBAHASAN**

Dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, karya ilmiah ini saya persembahkan kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa / Ida Sang Hyang Widhi Wasa, atas segala rahmat dan karunia-Nya yang tak terhingga.
2. Kedua orang tua tercinta, Bapak I Nyoman Rewa dan Ibu Ni Made Sumarni serta pendamping saya I Ketut Arsayoga yang telah mencurahkan kasih sayang, dukungan, dan doa yang tiada henti.
3. Saudara-saudara saya, Ariska, Cuya atas motivasi dan semangat yang selalu diberikan.
4. Para guru dan dosen yang telah membimbing dan menginspirasi perjalanan akademis saya.

5. Sahabat-sahabat setia saya **Sukses Bersama Grup** dan **Kemenkumham Grup** yang selalu ada dalam suka dan duka selama proses penyelesaian karya ini.
6. Almamater tercinta, Politeknik Negeri Bali yang telah menjadi wadah pengembangan ilmu dan karakter.
7. Seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan masyarakat luas.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ni Kadek Tiara Revitayanti  
NIM : 2015744077  
Prodi : D4 Manajemen Bisnis Internasional  
Jurusan : Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Skripsi saya dengan judul :

“Analisis Peran *Human Resources Department* dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Hotel AYANA Resort BALI”

Dengan ini saya juga menyatakan dalam naskah SKRIPSI 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 SKRIPSI ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

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

Badung, 18 Agustus 2024

Yang Menyatakan,



Ni Kadek Tiara Revitayanti

NIM. 2015744077

## ABSTRAK

Peran Sumber Daya Manusia merupakan aspek krusial dalam meningkatkan kinerja dan produktivitas karyawan. Penelitian ini mengkaji Peran *Human Resources Department* dalam meningkatkan kinerja karyawan di Hotel AYANA Resort BALI. Fokus utamanya adalah menganalisis strategi dan pendekatan yang diterapkan departemen SDM untuk meningkatkan produktivitas karyawan. Menggunakan metode kualitatif deskriptif, penelitian ini mengandalkan observasi, wawancara, dokumentasi, dan Focus Group Discussion (FGD) untuk pengumpulan data. Analisis data meliputi pengumpulan, reduksi, penyajian, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Keabsahan data dijamin melalui triangulasi dan referensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Human Resources Department di Hotel AYANA Resort BALI menerapkan pendekatan holistik dalam meningkatkan kinerja karyawan. Strategi yang diimplementasikan mencakup identifikasi dan pengembangan potensi karyawan, pembangunan budaya kinerja tinggi, serta program pelatihan yang disesuaikan dengan level jabatan. Departemen ini juga menerapkan kebijakan pengembangan dan promosi terstruktur, serta fokus pada penciptaan lingkungan kerja kondusif. Program pengembangan karyawan dirancang sistematis untuk berbagai tingkat jabatan, dari daily worker hingga level manajerial. Efektivitas program dievaluasi melalui pengukuran kepuasan karyawan dan pelanggan, serta analisis umpan balik. Pendekatan komprehensif ini tidak hanya meningkatkan kinerja individual karyawan, tetapi juga berkontribusi signifikan terhadap produktivitas dan daya saing organisasi secara keseluruhan.

Kata Kunci: Manajemen Sumber Daya Manusia, Kinerja Karyawan, Pelatihan

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **ABSTRAC**

*The role of Human Resources is a crucial aspect in improving employee performance and productivity. This research examines the role of the Human Resources Department in enhancing employee performance at AYANA Resort BALI. The main focus is analyzing the strategies and approaches implemented by the HR department to increase employee productivity. Using a qualitative descriptive method, this research relies on observation, interviews, documentation, and Focus Group Discussion (FGD) for data collection. Data analysis includes collection, reduction, presentation, and drawing conclusions and verification. Data validity is ensured through triangulation and references. The results show that the Human Resources Department at AYANA Resort BALI implements a holistic approach in improving employee performance. The implemented strategies include identifying and developing employee potential, building a high-performance culture, and training programs tailored to job levels. The department also applies structured development and promotion policies, and focuses on creating a conducive work environment. Employee development programs are systematically designed for various job levels, from daily workers to managerial levels. Program effectiveness is evaluated through measuring employee and customer satisfaction, as well as feedback analysis. This comprehensive approach not only improves individual employee performance but also significantly contributes to the overall productivity and competitiveness of the organization.*

*Keywords: Human Resource Management, Employee Performance, Training*

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Proposal Skripsi ini dengan Judul Peran Human Resources Department dalam meningkatkan Kinerja Karyawan di Hotel AYANA Resort BALI. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Internasional Kampus Politeknik Negeri Bali.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung kami dalam proses penyusunan proposal ini. Terutama kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE.,MBA.,Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan fasilitas dan bimbingan selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE,M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali

4. yang telah memberikan pengarahan dan menyebarkan informasi-informasi penting demi kelancaran proses penelitian.
5. Bapak I Nyoman Sukayasa, SH.,MH selaku Dosen Pembimbing Proposal Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan yang berharga dalam proses penelitian ini.
6. Ibu Nilam Melati Cendani selaku *Assistant Director of Human Resources* dan Ibu Made Jane Purnama selaku *Assistant Training Manager* yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan sekaligus melakukan penelitian pada unit Human Resources Department di Hotel AYANA Resort BALI.
7. Seluruh Karyawan Human Resources Department yang selalu mengajari serta membimbing penulis pada saat Praktek Kerja Lapangan di Hotel AYANA Resort BALI.
8. Bapak I Nyoman Rewa, Ibu Ni Made Sumarni selaku orang tua penulis dan I Ketut Arsayoga selaku pendamping penulis yang selalu memberikan Dukungan, Motivasi dan semangat sehingga penelitian ini bisa berjalan dengan lancar dan terselesaikan tepat waktu
9. Sahabat terdekat penulis Nirmala Dewi, Desak Krisna, Diah Parwati dan teman – teman KEMENKUMHAM yang selalu memberikan semangat serta dukungan kepada penulis sehingga penelitian ini bisa selesai.
10. Cynthia Ristara Dewi teman seperjuangan penulis yang selalu memberikan semangat membantu penulis ketika menghadapi permasalahan dalam menyusun penelitian ini sehingga penelitian ini bisa selesai tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan. Akhir kata, penulis mohon maaf atas segala kekurangan dan kesalahan yang ada dalam penyusunan skripsi ini.

Badung, 09 Juli 2024

Penulis

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA.....	vii
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRAC</i> .....	ix
PRAKATA.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II.....	9

TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1. Landasan Teori .....	9
2.2. Penelitian Sebelumnya (Kajian Empirik).....	19
2.3. Kerangka Berfikir.....	32
BAB III .....	35
METODELOGI PENELITIAN .....	35
3.1. Tempat Penelitian .....	35
3.2. Jenis Penelitian .....	35
3.3. Obyek Penelitian .....	36
3.4. Sumber Data .....	36
3.5. Jenis Data .....	37
3.6. Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.7. Teknik Analisis Data.....	39
3.8. Keabsahan Data .....	41
BAB IV .....	43
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	43
4.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	43
4.2. Hasil dan Pembahasan .....	73
4.3. Pembahasan .....	93
4.4. Implikasi Penelitian .....	116
BAB V .....	119

KESIMPULAN & SARAN .....	119
5.1. Kesimpulan.....	119
5.2. Saran.....	120
DAFTAR PUSTAKA .....	122
LAMPIRAN	



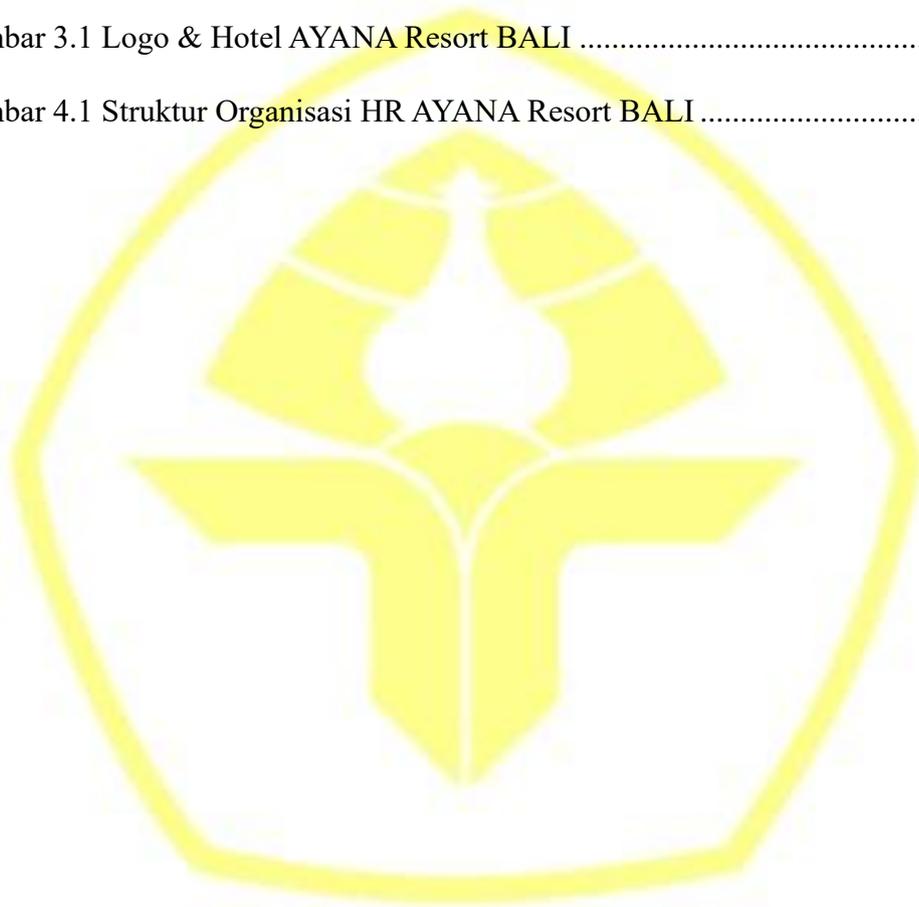
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

<i>Table 1.1</i> Penelitian Terdahulu (Kajian Empirik) .....	20
<i>Table 2.1</i> Penelitian Terdahulu (Kajian Empirik) .....	20
<i>Table 3.1</i> Penelitian Terdahulu (Kajian Empirik) .....	21
<i>Table 4.1</i> Penelitian Terdahulu (Kajian Empirik) .....	22
<i>Table 5.1</i> Penelitian Terdahulu (Kajian Empirik) .....	23
<i>Table 6.1</i> Penelitian Terdahulu (Kajian Empirik) .....	23
<i>Table 7.1</i> Penelitian Terdahulu (Kajian Empirik) .....	25
<i>Table 8.1</i> Penelitian Terdahulu (Kajian Empirik) .....	26
<i>Table 9.1</i> Penelitian Terdahulu (Kajian Empirik) .....	26
<i>Table 10.1</i> Penelitian Terdahulu (Kajian Empirik) .....	27
<i>Table 11.1</i> Penelitian Terdahulu (Kajian Empirik).....	28
<i>Table 12.1</i> Penelitian Terdahulu (Kajian Empirik) .....	29
<i>Table 13.1</i> Penelitian Terdahulu (Kajian Empirik) .....	30
<i>Table 14.1</i> Penelitian Terdahulu (Kajian Empirik) .....	31
<i>Table 15.1</i> Penelitian Terdahulu (Kajian Empirik) .....	32
<i>Table 16.1</i> Matriks Hasil Wawancara Informan 1 .....	77
<i>Table 17.1</i> Matriks Hasil Wawancara Informan 2.....	87

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Sumber Data : AYANA Resort BALI.....	5
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	33
Gambar 3.1 Logo & Hotel AYANA Resort BALI .....	43
Gambar 4.1 Struktur Organisasi HR AYANA Resort BALI .....	70



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Formulir Bimbingan Skripsi Dosen I
- Lampiran 2 : Formulir Bimbingan Skripsi Dosen II
- Lampiran 3 : Surat Keterangan Perusahaan
- Lampiran 4 : Transcrip Wawancara Informan I
- Lampiran 5 : Transcrip Wawancara Informan II
- Lampiran 6 : Data Penilaian Kinerja Karyawan
- Lampiran 7 : Dokumentasi Wawancara
- Lampiran 8 : Dokumentasi Kegiatan Human Resources Department
- Lampiran 9 : Struktur Organisasi Hotel AYANA Resort BALI
- Lampiran 10 : Luaran Penelitian
- Lampiran 11 : Dokumentasi Penyerahan Output ke Perusahaan
- Lampiran 12 : Daftar Riwayat Hidup

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang Masalah**

Secara umum, untuk menghadapi kompetisi serta memperbaiki kualitasnya, perusahaan berfokus pada kemampuan karyawannya dalam melihat dan menyelesaikan suatu permasalahan di dalam perusahaan dan mencari solusi, baik dalam bentuk internal maupun eksternal. Dengan adanya Sumber Daya Manusia berkualitas, maka perusahaan dapat merasa terbantu untuk mengatasi permasalahan terutama kepada karyawan dan mencapai tujuan yang telah ditentukan untuk memudahkan pelaksanaan tugas maupun tanggung jawab. Sumber Daya Manusia perlu diatur seoptimal mungkin demi mencapai suatu keberhasilan dari visi misi yang telah dibuat. Keberhasilan tersebut dapat ditentukan dari kualitas kinerja karyawan dan suatu perusahaan membutuhkan seorang pemimpin yang mampu mengelola Sumber Daya manusia perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan secara efektif dan efisien. (Masud dkk., 2022a)

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu tahapan yang bertujuan untuk menyelesaikan segala masalah yang terjadi pada ruang lingkup karyawan, pegawai, manajer, tenaga kerja dan lain-lain agar dapat mendukung kegiatan organisasi perusahaan untuk mendapatkan keberhasilan yang telah

digunakan oleh sebuah organisasi demi meyakinkan bahwa pemanfaatan kemampuan manusia apabila dilakukan secara efisien dan efektif dalam mencapai tujuan organisasi dengan catatan setiap diri dari mereka telah menyadari bahwa mereka adalah manusia, bukan mesin, apalagi sumber daya bisnis (Halsa et al., 2022). Manajemen sumber daya manusia menjadi bidang penelitian yang sangat krusial untuk perusahaan karena setiap perusahaan memiliki masalah yang kompleks, bukan hanya terkait dengan bahan baku, modal, atau produksi. Sumber daya manusia sebagai pihak yang mengelola produksi juga menjadi salah satu permasalahan yang harus diperhatikan. Faktor kontrol pada saat yang sama. Itu adalah tujuan produksi itu sendiri.

Peran Sumber Daya Manusia (SDM) dalam meningkatkan kinerja karyawan menjadi semakin penting mengingat berbagai perubahan dalam lingkungan bisnis, termasuk perkembangan teknologi, perubahan demografis tenaga kerja, dan dinamika pasar global. Organisasi yang tidak mampu mengoptimalkan Sumber Daya Manusia mereka akan menghadapi risiko kehilangan kompetitivitas, penurunan produktivitas, dan kesulitan dalam mencapai tujuan bisnis mereka. Dalam konteks ini, Sumber Daya Manusia harus bertindak sebagai katalisator untuk memperbaiki kinerja karyawan dengan mengidentifikasi dan mengatasi tantangan yang dihadapi oleh tenaga kerja, menyediakan pelatihan dan pengembangan yang sesuai, memfasilitasi komunikasi dan kolaborasi antar departement, serta menerapkan strategi insentif yang efektif untuk memotivasi dan mendorong karyawan.

Dengan meningkatkan kemampuan karyawan Sumber Daya Manusia atau *Human Resources Development* bisa menghasilkan kinerja yang lebih maksimal untuk Karyawan yang merupakan aset bagi perusahaan dengan begitu produktivitas karyawan akan meningkat dan pertumbuhan perusahaan akan mengalami kemajuan. Dalam artian lain, pemimpin dari perusahaan harus berkontribusi dalam memberikan dampak, bisa memberikan arahan, serta memberikan pengawasan pada karyawan operasional demi mencapai tujuan bersama dalam suatu perusahaan. Perusahaan yang sukses dalam mendapatkan tujuannya dan dapat bertanggung jawab penuh pada ranah lingkungan sosial internal maupun eksternal akan sangat mengandalkan pemimpinnya. Apabila pemimpin mampu bertugas dengan optimal, maka perusahaan pun dapat mendapatkan tujuannya. Suatu perusahaan memang memerlukan kepemimpinan yang efektif dan berpotensi untuk memberikan pengaruh pada kebiasaan karyawannya.

Dengan demikian, pemimpin perusahaan atau kepala perusahaan dapat benar-benar diakui sebagai seorang pemimpin jika mereka memiliki kekuatan untuk memengaruhi serta memberikan arahan pada karyawan supaya mereka fokus dalam mencapai tujuan perusahaan. Hal ini juga berlaku pada bagian *Human Resources Development*. Secara garis besar, mereka wajib menyediakan program pelatihan untuk karyawan, baik itu yang baru masuk maupun sudah lama. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pencapaian kerja serta berkontribusi dalam pencapaian tujuan perusahaan. Selain itu, karyawan akan mampu berkompeisi dengan perusahaan lain dengan lebih baik. Hal ini juga

berlaku pada pengembangan karyawan dimana mereka wajib memahami apa saja kelebihan yang dimiliki oleh suatu perusahaan serta mampu memanfaatkan kelebihan itu supaya dapat menjadi poin tambahan dan berbeda dengan perusahaan lain.

AYANA Resort BALI Merupakan Hotel Bintang 5 yang bergerak dibidang Pariwisata dan Perhotelan dengan berbagai akomodasi perjalanan wisata. AYANA Resort BALI memiliki 4 Property yaitu AYANA Villa, AYANA Resort, AYANA Segara, RIMBA by AYANA dengan total keseluruhan karyawan yaitu hampir mencapai 2.000 karyawan. Di Hotel AYANA Resort BALI memiliki pengelolaan Sumber Daya Manusia yang bertugas untuk menghasilkan kualitas Sumber Daya Manusia yang bagus yaitu Departmen Human Resources. Departemen *Human Resources* di Hotel AYANA Resort BALI dibagi menjadi beberapa Divisi yaitu : *Divisi Recruitment, Employee Compensation & Benefit, Training & Development, Employee Relations, Admin dan Information System.*

Peneliti telah melakukan pra-riset menggunakan metode observasi dimana penulis melakukan praktek kerja lapangan (PKL) dibagian Human Resources Department selama 6 bulan pada tanggal 07 November 2023 sampai 06 Februari 2024. Selama masa praktek kerja lapangan tersebut penulis menemukan indikasi rendahnya kinerja karyawan hal tersebut dilihat dari permasalahan yang dihadapi oleh Hotel AYANA Resort BALI dimana ketika Occupancy Hotel naik banyak pelanggan atau tamu yang menginap di Hotel AYANA Resort

BALI yang memberikan umpan balik negatif terhadap kualitas pelayanan dan operasionalnya.



**Gambar 1.1 Sumber Data : AYANA Resort BALI**

Berdasarkan data diagram *Review Pro Guest Survey* dan *Metabase Hotel* AYANA Resort BALI per January 2024 dimana Property The Villas antara *Villas Net Promotor Score (NPS)*, *Villas Overall Satisfaction* dan *Villas Problem Resolution* dari 69 Responden yang mencapai *Goals* hanya *Problem Resolution* 69.23% dengan target *Goals* 65.00%. Selanjutnya ada AYANA dari 175 Responden yang mencapai *Goals* yaitu *AYANA Net Promotor Score (NPS)* 70.11% dengan Target *Goals* 70.00%. SEGARA dari 75 Responden yang mencapai *Goals* yaitu *Overall Staisfaction* 83.10% dengan target goals 80.00% dan RIMBA dari 251 Responden antara *RIMBA Net Promotor Score (NPS)* 57.20% dengan target goals 70.00%, *RIMBA Overall Satisfaction* 77.22% dengan target *Goals* 80.00% dan *RIMBA Problem Resolution* 48.98% dengan target *Goals* 65.00% semua belum ada yang mencapai *Goals*.

Hasil penelitian diatas menunjukkan dari keempat Property hanya The Villas yang *Problem Resolution*nya mencapai *Goals* dan SEGARA, AYANA,

RIMBA belum ada yang mencapai Goals. Dari permasalahan tersebut diperlukannya peningkatan pelatihan atau pengembangan bagi Karyawan dalam upaya meningkatkan kualitas kinerja karyawan agar semua *goals* tersebut bisa mencapai target. Program Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia ini merupakan salah satu fokus pengembangan usaha yang dilakukan oleh AYANA Resort BALI dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawannya.

Berdasarkan uraian diatas, *Human Resources Department* berpotensi dalam memegang peran untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan guna mencapai tujuan dari suatu perusahaan. Dengan demikian, peneliti berminat untuk melaksanakan penelitian ini dengan judul: **“ANALISIS PERAN HUMAN RESOURCES DEPARTMENT DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI HOTEL AYANA RESORT BALI”**. Alasan Penulis mengangkat judul ini yaitu Karena terdapat permasalahan yang penulis temui pada saat melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di Hotel AYANA Resort BALI.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang yang sudah dipaparkan sebelumnya, maka, dapat dirumuskan permasalahan yang akan dilakukan pembahasan pada penelitian ini yaitu **“Bagaimanakah Peran Human Resources Department dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Hotel AYANA Resort BALI”**

### 1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu Untuk Mengetahui Bagaimana Peran Human Resources Department dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Hotel AYANA Resort BALI”.

### 1.4. Manfaat Penelitian

#### 1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dilaksanakan dengan harapan bisa memberikan suatu manfaat untuk ilmu pengetahuan dibidang Human Resources terutama peran Human Resources dalam upaya meningkatkan Kinerja Karyawan di Hotel AYANA Resort BALI

#### 1.4.2. Manfaat Praktis

##### a. Bagi Penulis

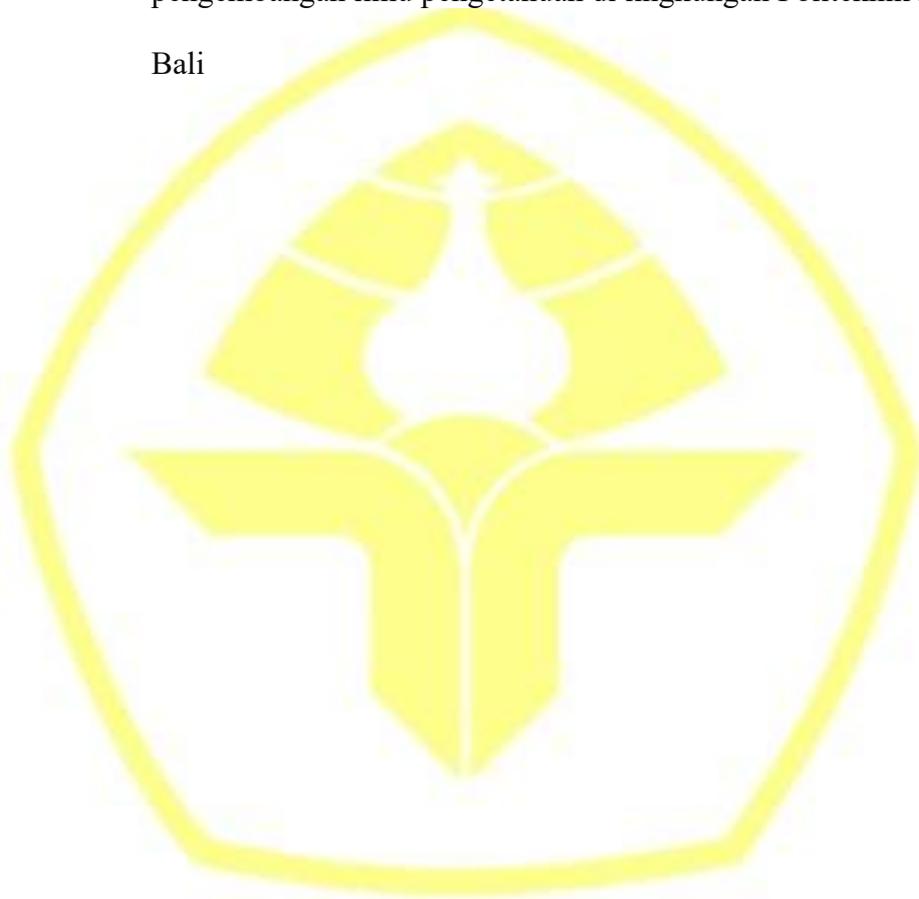
Penelitian ini diharapkan dapat memeberikan pembelajaran serta informasi terbaru bagi penulis khususnya terkait Peran Human Resources Department dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Hotel AYANA Resort BALI.

##### b. Bagi Perusahaan (Hotel AYANA Resort BALI)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi Perusahaan mengenai pentingnya Peran Human Resources Department dalam Upaya meningkatkan Kinerja Karyawan sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam mencapai tujuan Perusahaan kedepannya.

c. Bagi Akademis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah dan memperkaya pengetahuan ilmiah bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali. Dan diharapkan hasil penelitian ini juga bisa menjadi referensi yang berguna dan bahan bacaan yang relevan untuk mendukung pengembangan ilmu pengetahuan di lingkungan Politeknik Negeri Bali



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB V**

### **KESIMPULAN & SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan bahwa Peran Human Resources Department di Hotel AYANA Resort BALI sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui berbagai strategi dan program yang komprehensif. Departemen ini telah mengimplementasikan pendekatan holistik yang mencakup identifikasi dan pengembangan potensi karyawan, membangun budaya kinerja tinggi, serta merancang program pengembangan karir yang terstruktur seperti Cross Training dan Succession Planning. Human Resources Department berkolaborasi erat dengan departemen lain dalam mengidentifikasi area yang membutuhkan peningkatan kinerja, merancang program pelatihan yang disesuaikan dengan level jabatan, serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Peran Human Resources Department di AYANA Resort BALI dalam mengatasi penurunan kualitas kinerja karyawan menunjukkan tingkat keberhasilan yang cukup tinggi, dengan perkiraan sekitar 80-85%. Peran departemen ini dapat dinilai cukup efektif dalam mengimplementasikan berbagai strategi dan program untuk meningkatkan kinerja karyawan. meskipun menghadapi tantangan seperti keterbatasan waktu dan fluktuasi tuntutan operasional.

## 5.2.Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, beberapa saran yang dapat penulis ajukan untuk meningkatkan efektivitas peran *Human Resources Department* dalam meningkatkan kinerja karyawan di AYANA Resort BALI yaitu:

Yang pertama Optimalisasi Program Pengembangan, Disarankan agar *Human Resources Department* lebih mengoptimalkan program *Cross Training* dan *Succession Planning* dengan memperluas cakupan dan meningkatkan frekuensi pelaksanaannya. Hal ini dapat dilakukan dengan mengintegrasikan teknologi pembelajaran terkini, seperti platform e-learning yang dapat diakses secara fleksibel oleh karyawan. Kedua, Penguatan Kolaborasi Interdepartemental: Perlu adanya penguatan kolaborasi antara *Human Resources Department* dengan departemen lainnya dalam merancang dan mengimplementasikan program pengembangan karyawan. Pembentukan tim lintas fungsi yang fokus pada pengembangan SDM dapat memfasilitasi pertukaran ide dan sumber daya yang lebih efektif. Ketiga, Implementasi Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi: Direkomendasikan untuk mengimplementasikan sistem manajemen kinerja yang terintegrasi, yang menghubungkan hasil pelatihan dan pengembangan dengan *Key Performance Indicators* (KPI) karyawan dan organisasi. Sistem ini dapat membantu dalam mengukur dampak langsung dari inisiatif pengembangan SDM terhadap kinerja bisnis. Keempat, Peningkatan Fleksibilitas Program Pelatihan: Mengingat tantangan terkait keterbatasan waktu dan fluktuasi tuntutan

operasional, disarankan untuk meningkatkan fleksibilitas program pelatihan melalui adopsi metode *microlearning* dan *blended learning*. Pendekatan ini dapat memfasilitasi pembelajaran berkelanjutan tanpa mengganggu operasional bisnis secara signifikan. Kelima, Penguatan Evaluasi dan Umpan Balik: Disarankan untuk memperkuat mekanisme evaluasi dan umpan balik program pengembangan SDM dengan mengimplementasikan sistem penilaian 360 derajat dan melakukan analisis dampak pelatihan terhadap kinerja secara lebih mendalam dan berkala.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Asrul Hamka, A., Yasin Soumena, M., & Hamid, A. (2022). Peran Human Resources Development (Hrd) Dalam Meningkatkan Competitive Advantage Karyawan Pada Btn Syariah Kcps Parepare. 4. <https://doi.org/10.35905/Banco.V3i2.2653>
- Di Kantor, K., Medan, K., Bpkad, B., Pengelolaan, B., Dan, K., Daerah, A., Rahmah, M., & Batubara, C. (2023). Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Islam Dalam Meningkatkan Kinerja.
- Rahmah, M., & Batubara, C. (2023). Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Islam Dalam Meningkatkan Kinerja. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan MANAJEMEN (JIKEM)*, Volume 3 No 2 (Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Islam Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Kantor Kota Medan Bagian BPKAD (Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah), 3297–3308.
- Ekonomi, J., Dan Akuntansi, M., Uraidy, A., & Wiradendi Wolor, C. (T.T.). Neraca. <http://jurnal.kolibi.org/index.php/neraca3025-1192>
- Fauzi, M., Isa Indrawan, M., & Author, C. (2023). *The Influence Of Employee Competence And Organizational Culture On Employee Performance With Work Motivation As Intervening At The Office Of The Personnel And Human Resources Development Agency Binjai.* 3, 2988–7615. <https://doi.org/10.47353/Ijema.V1i3.40>
- Habibi, R., & Artha Glory Romey Manurung. (2023). SLR *Systematic Literature Review: Metode Penilaian Kinerja Karyawan Menggunakan Human*

*Performance Technology. Journal Of Applied Computer Science And Technology*, 4(2), 100–107. <https://doi.org/10.52158/Jacost.V4i2.511>

Halsa, D., Hawignyo, H., & Supriyadi, D. (2022). Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 7(2), 663. <https://doi.org/10.33087/Jmas.V7i2.528>

Lufitasari, E., Mochklas, M., Soelistya, D., Ekonomi, F., & Bisnis, D. (2020.). *Kkk Employee Performance Pt. Millenium Pharmacon International Tbk: Quality Of Human Resources (Hr) And Information Systems Of Millenium Pharmacon International (SIMPI). Business And Accounting Research (IJEBAR) Peer Reviewed-International Journal*, 4. [Http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR](http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR)

Manajemen, P., & Hj Nuraeni Ganim, D. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia.

Masud, A. A., Tenriyola, A. P., & Asike, A. (2022). Peranan Kompetensi SDM Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan. *Amsir Management Journal*, 3(1), 42–48. <https://doi.org/10.56341/Amj.V3i1.115>

Muhammad Rafiq, Xingping Zhang, Jiahai Yuan, & Shumaila Naz. (2019). *Human Resource Management: Theory To Practice: Evidences From Literature. International Journal Of Management Research And Emerging Sciences*, 9(1). <https://doi.org/10.56536/Ijmres.V9i1.45>

Ningrum, N. P., & Fatikhin, A. (2020). Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Bmt Mubarakah Kudus. Dalam *Jurnal Ekonomi Syariah Dan Akuntansi (Vol. 22)*.

- Penulis, T., Ruth Silaen, N., Chairunnisah, R., Rizki Sari Elida Mahriani, M., Tanjung, R., Triwardhani, D., Haerany Anis Masyurroh, A., Gede Satriawan, D., Sri Lestari Opan Arifudin, A., Rialmi, Z., & Putra, S. (2021). Kinerja Karyawan. [Www.Penerbitwidina.Com](http://www.penerbitwidina.com)
- Khatimah, K. (2021). Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia Cabang Sinjai.
- Qomariah, N. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Aplikasi Dan Studi Empiris). <https://www.researchgate.net/publication/356291163>
- Reni, F., Rizda, O., Yulia, L., Puteri Anggi, L., & Nasfi, N. (2023). *Training And Motivation Affect The Peformance Of Employees In The Bank Frontliner. International Journal Of Indonesian Business Review*, 2(1), 61–68. <https://doi.org/10.54099/ijibr.v2i1.447>
- Reza Putra, M. (2020). *Employee Performance Models: Competence, Compensation And Motivation (Human Resources Literature Review Study) Corresponding Author: 2) Gupron. 2(1)*. <https://doi.org/10.31933/dijemss.v2i1>
- Salihu, N., & Isah, A. (2023). The Effects Of Training On Employee Peformance In An Organization. Dalam *Lapai International Journal Of Administration LIJAD* (Vol. 5).
- Simbolon, S. (2021). 1411-Article Text-10048-1-10-20240228. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (JMB)*, 21 (Analisis Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Disiplin Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Grand Cityhall Medan), 232–243.

Tuwindar, K., & Pendrian, O. (2024). Peran Human Resources Development Dalam Meningkatkan Produktivitas.

Zannah, M., & Zain, J. (2022). 1880-1-3262-1-10-20220805. Jurnal AKRAB JUARA, Volume 7 (Analisis Peranan Bagian Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Bpjs Ketenagakerjaan Kantor Cabang Medan Kota), 14–26.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI