

SKRIPSI

EVALUASI *BASIC SERVICE TRAINING*

PADA FOUR POINTS BY SHERATON BALI UNGASAN



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus
Sarjana Terapan Program Studi Manajemen Bisnis Internasional
Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali**

Oleh:

Ni Putu Prancissca Kusuma Yanti Arihana

NIM. 2015744153

PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

SKRIPSI
EVALUASI *BASIC SERVICE TRAINING*
PADA FOUR POINTS BY SHERATON BALI UNGASAN



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus
Sarjana Terapan Program Studi Manajemen Bisnis Internasional
Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali

Oleh:

Ni Putu Prancissca Kusuma Yanti Arihana

NIM. 2015744153

PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul : Evaluasi *Basic Service Training* Pada Four Points By Sheraton Bali Ungasan
2. Penulis
- a. Nama : Ni Putu Prancissca Kusuma Yanti Arihana
- b. NIM : 2015744153
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : D4 Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 28 Agustus 2024

Menyetujui :

Pembimbing I,

Pembimbing II,


I Komang Mahayana Putra, SE., M.M.
NIP. 196310171990031003


I Ketut Muderana, SE., M.Si
NIP. 196212311988031012

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

EVALUASI *BASIC SERVICE TRAINING* PADA FOUR POINTS BY SHERATON BALI UNGASAN

Oleh :

Ni Putu Prancissca Kusuma Yanti Arihana
NIM. 2015744153

Disahkan :

Penguji I,



Putu Adriani Prayustika, S.E., M.M.
NIP. 198406082015042002

Ketua Penguji,



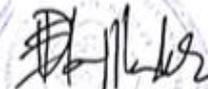
I Komang Mahayana Putra, SE., M.M.
NIP. 196310171990031003

Penguji II,



Dr. Majid Wajdi, M.Pd.
NIP. 196212081990111001

Mengetahui
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua

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

Badung, 28 Agustus 2024
Prodi. D4 Manajemen Bisnis Internasional
Ketua


Ketut Vini Elfarosa, SE., MM
NIP. 197612032008122001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Nothing is impossible”

Persembahan:

Dengan penuh rasa syukur pada Tuhan Yang Maha Esa, Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Orang Tua dan Keluarga yang selalu memberikan semangat dan motivasi
2. Teman – teman VIII C Prodi Manajemen Bisnis Internasional
3. Semua pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa Skripsi dengan judul Evaluasi *Basic Service Training* Pada Four Points By Sheraton Bali Ungasan adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa 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 dalam daftar pustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, dengan ini saya menyatakan menarik Skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

Badung, 18 Juni 2024

Yang menyatakan



Ni Putu Prancissca Kusuma Yanti Arihana
NIM.2015744153

ABSTRAK

Program *Basic Service Training* sangat penting untuk perusahaan karena dengan adanya program *Basic Service Training* dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam keahlian maupun pengetahuan serta dapat meningkatkan performa perusahaan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis *Basic Service Training* pada Four Points by Sheraton Bali Ungasan, beserta kendala yang terjadi. Penelitian ini di evaluasi menggunakan model evaluasi *Context, Input, Process*, dan *Product* (CIPP), dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentas. Four Points by Sheraton Bali Ungasan memfokuskan program pelatihan sebagai salah satu kebijakan yang tepat untuk menanamkan jiwa kerja yang sejalan dengan *brand standar audit* perusahaan.

Kata Kunci : *Training, Basic Service Training*, model evaluasi *Context, Input, Process*, dan *Product* (CIPP), kinerja karyawan.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

Basic Service Training program is essential for the company because the Basic Service Training program can improve employee performance in skills and knowledge and can improve company performance. This study aims to analyze Basic Service Training at Four Points by Sheraton Bali Ungasan, along with the obstacles that occur. This study was evaluated using the Context, Input, Process, and Product (CIPP) evaluation model, using qualitative descriptive methods and data collection techniques in the form of interviews, observations, and documentation. Four Points by Sheraton Bali Ungasan focuses on training programs as one of the right policies to instill a work spirit that aligns with the company's brand audit standards.

Keywords: Training, Basic Service Training, Context, Input, Process and Product (CIPP) model evaluation, employee performance.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi *Basic Service Training* pada Four Points by Sheraton Bali Ungasan” tepat pada waktunya. Proposal skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Diploma IV Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyelesaian proposal skripsi ini penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, membimbing, mengarahkan, dan memberikan dukungan dalam penyelesaian laporan ini, antara lain kepada :

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan dan izin terhadap penyusunan proposal skripsi ini.
3. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE., MM., selaku Ketua Program Studi D4 Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, serta dukungan.

4. Bapak I Komang Mahayana Putra, SE.,MM selaku Pembimbing I Skripsi yang selama ini telah membimbing serta memberikan arahan, saran, dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik.
5. Bapak I Ketut Muderana, SE., M.Si selaku Pembimbing II Skripsi yang selama ini telah membimbing serta memberikan arahan, saran, dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik.
6. Para Dosen Pengajar Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang luas kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Administrasi Bisnis.
7. Bapak I Made Resna Wijaya, selaku Human Resources Manager yang telah memberikan kesempatan untuk mengajarkan dan memberikan pengalaman di bagian Human Resources.
8. Seluruh keluarga Four Points By Sheraton Bali Ungasan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu untuk membantu dalam pemberian informasi berupa wawancara untuk keperluan Skripsi ini.
9. Orang tua, keluarga, dan teman-teman yang banyak memberikan dukungan serta membantu dalam penyelesaian Skripsi ini.
10. Ni Kadek Linda Pradnyani, selaku teman seperjuangan dari awal semester sampai akhir semester yang selalu memberikan dukungan dan semangat selama perkuliahan hingga penyusunan Skripsi ini.
11. Serta semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih terdapat kekurangan dari materi ataupun cara penyajiannya, sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis mengharapkan semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Penulis



Ni Putu Prancissca Kusuma Yanti Arihana



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

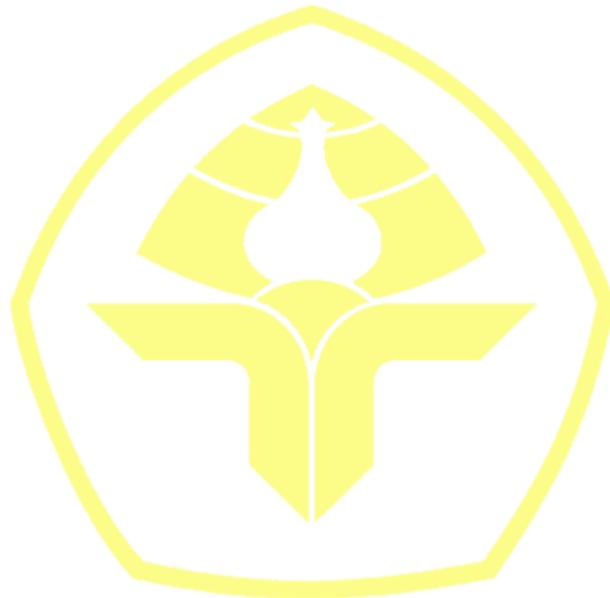
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	i
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kontribusi Hasil Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II	63
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Telaah Teori.....	11

2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2.1.2 Pengertian Pelatihan	12
2.1.3 Pengertian Evaluasi Pelatihan	19
2.1.4 Metode Evaluasi CIPP	22
2.2 Penelitian sebelumnya	25
2.3 Kerangka Teoritis	31
BAB III.....	32
METODE PENELITIAN	32
3.1 Tempat penelitian	32
3.2 Objek penelitian	32
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	32
3.3.1 Jenis Data.....	32
3.3.2 Sumber Data	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data	33
3.4.1 Wawancara.....	33
3.4.2 Observasi.....	34
3.4.3 Dokumentasi	34
3.5 Metode Analisis Data	35
BAB IV	36
HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	36
4.1.1 Sejarah Four Points By Sheraton Bali Ungasan	36

4.1.2	Visi Dan Misi Perusahaan	39
4.1.3	Struktur Organisasi.....	40
4.2	Hasil analisis dan Pembahasan.....	43
4.2.1	Evaluasi shaping service training menggunakan metode CIPP (Context, Input, Process, Product).....	43
4.2.2	Evaluasi Four Points Best Brew training menggunakan metode CIPP (Context, Input, Process, Product).....	49
4.2.3	Evaluasi Ready SetSell training menggunakan metode CIPP (Context, Input, Process, Product).....	51
4.2.4	Evaluasi food safety training menggunakan metode CIPP (Context, Input, Process, Product).....	53
4.2.5	Evaluasi loyalty training menggunakan metode CIPP (Context, Input, Process, Product).....	55
4.2.6	Evaluasi Power of clean training menggunakan metode CIPP (Context, Input, Process, Product).....	57
4.3	Implikasi Hasil Penelitian	61
BAB V	JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS POLITEKNIK NEGERI BALI	63
	SIMPULAN DAN SARAN	63
5.1	Simpulan	63
5.2	Saran	63
	DAFTAR PUSTAKA	65
	LAMPIRAN	69

DAFTAR TABEL

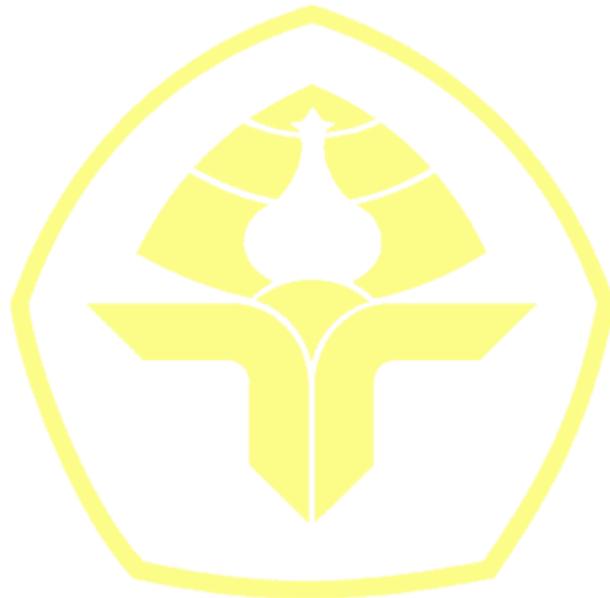
Tabel 1.1 <i>Basic Service Training Calculation Four Points by Sheraton Bali</i>	
Ungasan.....	7
Tabel 2.1 Publikasi Penelitian Sebelumnya	25



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

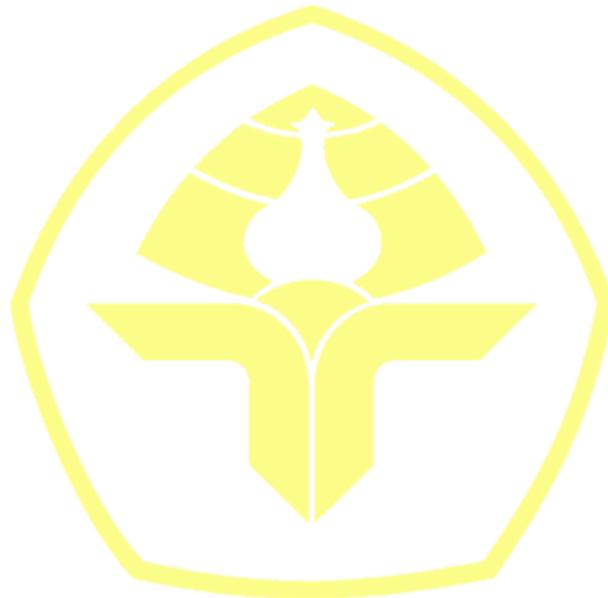
Gambar 2.1 Kerangka Teoritis	31
Gambar 4.1 Marriott Brand Kategori	38
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	41



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar pertanyaan wawancara	69
Lampiran 2. Hasil wawancara	72
Lampiran 3. Surat Keterangan Penyelesaian Skripsi	83
Lampiran 4. Form Proses Bimbingan Skripsi.....	84
Lampiran 5. Luaran Hasil Penelitian	86
Lampiran 6. Riwayat Hidup Peneliti	96



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perusahaan memiliki visi dan misi untuk mencapai target, maka dari itu perusahaan perlu memiliki sumber daya manusia yang memadai. Sumber daya manusia pada perusahaan perlu dikelola secara profesional agar terwujudnya suatu keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan tuntutan dan kemampuan organisasi perusahaan. Dalam suatu organisasi atau perusahaan tidak semua kinerja yang dihasilkan oleh karyawan selalu mendapatkan hasil yang baik, karena tingkat kinerja setiap karyawan berbeda-beda, dan setiap karyawan juga punya cara tersendiri untuk meningkatkan kinerjanya (Ramawati and Tridayanti, 2020). Peran pentingnya Sumber Daya Manusia dalam organisasi adalah bahwa segala potensi sumber daya yang dimiliki manusia yang dapat dimanfaatkan sebagai usaha untuk meraih keberhasilan dalam mencapai tujuan baik secara pribadi individu maupun di dalam organisasi. Sumber daya tersebut yaitu waktu, tenaga dan kemampuan manusia (baik daya pikir serta daya fisiknya) benar-benar dapat dimanfaatkan secara terpadu dan secara optimal bagi kepentingan organisasi.

Kinerja merupakan istilah yang tenar di dalam manajemen, yang mana istilah kinerja diartikan sebagai istilah hasil kerja, prestasi kerja dan performa.

Salah satu hal yang dapat dijadikan parameter tentang kualitas sumber daya manusia adalah tingkat kinerja yang ada pada sumber daya manusia tersebut. Dengan adanya karyawan yang berkualitas di dalam organisasi dapat menentukan kualitas manusia sebagai pemegang peran penting di dalam memajukan organisasi yang bersangkutan hingga akan berdampak pada cara kerja suatu organisasi (Apriliana & Nawangsari, 2021). Organisasi harus mampu menjaga dan meningkatkan kinerja serta memaksimalkan potensi dari sumber daya manusia tersebut. Selain itu, untuk mendapatkan kinerja yang baik, seorang karyawan harus memiliki kemampuan dan pengetahuan terhadap bidang kerja yang dilakukan sesuai dengan pekerjaan yang dimilikinya (Widijanto, 2017). Upaya meningkatkan prestasi dari karyawan diperlukan karyawan yang terampil dan sesuai dengan keahlian yang dibutuhkan dibidangnya, sehingga perlu diadakan pelatihan bagi karyawan sebagai salah satu usaha meningkatkan kinerja karyawan. Kinerja karyawan merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan produktivitas karyawan, dan perusahaan harus mengetahui faktor-faktor apa sajakah yang dapat mempengaruhi kinerja (Tanujaya, 2015). Indikator- indikator kinerja dalam (Mangkunegara, 2016) sebagai berikut: kuantitas pekerjaan, kualitas pekerjaan, tercapainya target, dan tepat waktu.

Secara sederhana, kinerja karyawan dapat didefinisikan sebagai suatu hasil atau pencapaian yang diperoleh seorang karyawan dalam jangka waktu tertentu pada suatu pekerjaan yang dilakukannya, dan karyawan tersebut memiliki kinerja yang baik, dan dapat menunjang perusahaan di dalam mencapai

sasaran atau tujuanyang ingin dicapai oleh perusahaan. Sumber daya manusia pada perusahaan perlu dikelola secara profesional agar terwujudnya suatu keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan tuntutan dan kemampuan organisasi perusahaan. Peran pentingnya Sumber Daya Manusia dalam organisasi adalah bahwa segala potensi sumber daya yang dimiliki manusia yang dapat dimanfaatkan sebagai usaha untuk meraih keberhasilan dalam mencapai tujuan baik secara pribadi individu maupun di dalam organisasi.

Kemampuan kerja SDM dapat ditingkatkan dengan membuat perencanaan SDM melalui program pelatihan, menyangkut pelatihan untuk meningkatkan keterampilan hubungan antar individu, dinamika kelompok, *team building* maupun pelatihan yang bersifat profesional *skill* (yang berkaitan dengan teknik- teknik pengambilan keputusan, manajemen konflik, keterampilan kerja atau operasional serta pelatihan kerja yang bersifat orientasi terutama bagi karyawan baru (Ekarendyka, 2015). Pelatihan tersebut bertujuan untuk memperbaiki penguasaan keterampilan dan teknik pelaksanaan kerja tertentu, terinci dan rutin. Pernyataan ini didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh (Ginanti, Made Galuh, 2018) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan. Semakin kuat keahlian dan pengetahuan sumber daya manusia di dalam perusahaan maka semakin kuat juga daya saing didalam perusahaan tersebut. Pentingnya memaksimalkan kinerja sumber daya manusia dalam pencapaian visi dan misi maka dari itu pelatihan sangatlah di perlukan.

Untuk meningkatkan kemajuan dan standar perusahaan, maka wajib untuk perusahaan memberikan pelatihan untuk karyawan mereka agar bisa memenuhi standar perusahaan dan juga berfokus pada nilai kinerja karyawan salah satu cara meningkatkan keahlian dan pengetahuan karyawan melalui pelatihan karyawan. Maka dari itu, perusahaan memerlukan program pelatihan sebagai perbekalan bagi karyawannya untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan yang akan bekerja di Perusahaan tersebut. Pelatihan merupakan suatu proses untuk menjaga atau meningkatkan keterampilan karyawan dalam bekerja agar dapat menghasilkan pekerjaan yang efektif (Anggoro and Sibagariang 2020). Karyawan akan diberikan kesempatan untuk mengembangkan keahlian dan kemampuan baru dalam bekerja jika mendapatkan kesempatan mengikuti pelatihan, agar bisa mengetahui dan menguasai saat ini maupun untuk masa mendatang, sehingga bisa membantu karyawan untuk mengerti apa yang sebenarnya dikerjakan dan mengapa harus dikerjakan, memberikan kesempatan untuk menambah pengetahuan, keahlian sedangkan dengan motivasi akan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mengalahkan ego individu dan memperkuat komitmen karyawan pada perusahaan (Andayani & Makian, 2016).

Menurut Widodo (2015, p. 82), pelatihan dianggap sebagai kumpulan aktivitas yang terstruktur dan dirancang untuk meningkatkan keahlian serta pengetahuan individu secara sistematis. Tujuannya adalah untuk mencapai kinerja yang profesional dalam bidang tertentu. Proses pelatihan ini merupakan metode pembelajaran yang memungkinkan karyawan untuk melakukan

pekerjaannya sesuai dengan standar yang ditetapkan. Rivai & Sagala (2018, p. 212) memberikan definisi bahwa pelatihan adalah sebuah proses yang sistematis dalam mengubah perilaku karyawan agar dapat mencapai tujuan organisasi. Fokus utama pelatihan ini adalah pada peningkatan keahlian dan kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas-tugas mereka saat ini. Sementara itu, Dessler (2020), menyatakan bahwa pelatihan merupakan proses di mana karyawan, baik yang baru maupun yang sudah ada, diajarkan mengenai keterampilan dasar yang diperlukan untuk menjalankan tugas-tugas pekerjaan mereka. Ini mencakup pembelajaran tentang berbagai aspek dan keterampilan yang diperlukan dalam pekerjaan tersebut.

Four Points by Sheraton Bali Ungasan adalah salah satu *select brand* yang berada dibawah manajemen *Marriott International* yang bergerak dibidang perhotelan. Dibutuhkannya pelatihan terhadap karyawan guna meningkatnya kinerja karyawan terhadap hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan. *Marriott International* memiliki *Core Value* yaitu *put people first, pursue excellence, embrace change, Act with integrity* dan *serve our word*. Dari seluruh *Core Value Marriott International Human Resources department* sangat menegdepankan *Put People First* karena yang di maksud dalam *Put People First* adalah selalu memprioritaskan tamu dan rekan kerja. Setiap karyawan pada masing-masing sub divisi wajib menjalani *core values* tersebut terutama sub divisi *Human Resources*.

Human Resources Department adalah penopang dari kesuksesan suatu perusahaan yang bertugas untuk mengembangkan dan mengelola Sumber

Daya Manusia. Yang memiliki tanggung jawab dalam *recruitment*, benefit karyawan, dan pelatihan karyawan.

Basic Service Training adalah pelatihan dasar wajib yang berpengaruh dalam *Brand Standard Audit* yang wajib diikuti oleh seluruh karyawan perusahaan baik bagian operasional dan *back office* tanpa terkecuali. *Basic Service Training* terdiri dari *Shaping Service, four points best brew, ready set sell, food safety, loyalty, power of clean*. *Basic Service Training* yang akan direkapitulasi setiap bulannya kedalam *record training hours* yang mana *training* tersebut wajib diikuti seluruh karyawan yang ada di setiap departemen dan mempunyai *attendance list* untuk pelatihan luring yang setiap bulannya akan diberikan kepada *team human resources department* sebagai bahan perhitungan. Jumlah minimal karyawan untuk mengikuti pelatihan wajib adalah sebanyak 50 jam/tahunnya baik *training luring* maupun *daring*. Pencatatan ini difungsikan agar dapat lebih mudah mengetahui jumlah waktu pelatihan masing-masing *training* karyawan.

Kinerja Karyawan sangat penting untuk kemajuan perusahaan dan peningkatan performa sumber daya manusia itu sendiri, maka dari itu Four Points by Sheraton Bali Ungasan memiliki pelatihan yang wajib yang bernama *Basic Service Training* yang diikuti oleh langsung oleh seluruh karyawan karena apabila karyawan tidak mengikuti dan menyelesaikan *Basic Service Training* dengan tuntas maka akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang dapat menurunkan *Brand Standard Audit* perusahaan.

Brand standard audit perusahaan adalah proses evaluasi untuk memastikan bahwa suatu brand mematuhi standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Audit ini dilakukan untuk memastikan konsistensi merek di seluruh titik kontak, seperti produk, layanan, komunikasi, dan pengalaman pelanggan.

Tabel 1.1

***Basic Service Training Calculation Four Points by Sheraton Bali Ungasan
Tahun 2023***

Year			2023				
No	Dept	Month	Total Staff	Average MTD Training Hours	Monthly Target	YTD Training Hours	YTD K Target
1	ALL	JAN	107	1,5	5	54,54	>50
2	ALL	FEB		4,86	5		
3	ALL	MAR		2,96	5		
4	ALL	APR		5,28	5		
5	ALL	MEI		3,32	5		
6	ALL	JUN		8,32	5		
7	ALL	JUL		5,11	5		
8	ALL	AGU		5,14	5		
9	ALL	SEPT		2,95	5		
10	ALL	OKT		3,45	5		
11	ALL	NOV		2,75	5		
12	ALL	DES		8,9	5		
Total						54,54	

Sumber: HRD Four Points by Sheraton Bali Ungasan

Berdasarkan tabel data tersebut masih terdapat beberapa karyawan yang belum mencapai target pencapaian *basic service training* yang sudah ditentukan oleh hotel. Jika dilihat dengan data MTD (Month to Date), Hasil dari tabel rekapitulasi diatas dapat menunjukkan bahwa terdapat faktor-faktor atau masalah yang mengakibatkan tidak tercapainya sebuah target. Faktor yang mempengaruhi program pelatihan di Four points by Sheraton Bali Ungasan yaitu karyawan belum bisa melihat betapa pentingnya program pelatihan yang diberikan dan lebih memilih untuk fokus menyelesaikan pekerjaannya dibandingkan mengikuti pelatihan serta belum bisa membagi waktu antara pekerjaan dan penyelesaian *Basic Service Training*. Apabila hasil kebijakan tersebut menjadi acuan untuk mengatasi kekurangan-kekurangan yang terjadi pada masa penurunan, tentunya akan meningkatkan kualitas pelaksanaan program sumber daya manusia dan akan tercapai sesuai dengan keinginan perusahaan yaitu training sebanyak 50 jam/tahunnya dan meningkatkan standar perusahaan.

Dengan adanya *Basic Service Training* diharapkan karyawan Four Points by Sheraton Bali Ungasan lebih menyadari bahwa *Basic Service Training* sangat penting untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam keahlian maupun pengetahuan serta dapat meningkatkan performa perusahaan. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai “**Evaluasi *Basic Service Training* pada Four Points by Sheraton Bali Ungasan**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka perumusan masalah yang dapat dikemukakan adalah Bagaimanakah Evaluasi *Basic Service Training* pada Four Points by Sheraton Bali Ungasan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengevaluasi *Basic Service Training* pada Four Points by Sheraton Bali Ungasan.

1.4 Kontribusi Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi berupa jurnal yang dimana berisi bagaimana evaluasi *basic service training* pada Four Points By Sheraton Bali Ungasan agar dapat memenuhi brand standar audit perusahaan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan proposal ini dimaksud untuk mendapatkan gambaran serta garis-garis besar dari masing-masing bagian atau yang saling berhubungan, sehingga nantinya akan diperoleh penelitian yang sistematis dan ilmiah. Adapun sistematika penulisan proposal ini adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kontribusi Hasil Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai Tinjauan Pustaka dan Kerangka Teoritis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai Tempat Penelitian, Objek Penelitian, Sumber Data, Jenis Data, Teknik Pengumpulan Data, dan Teknik Analisis Data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai Gambaran Umum Perusahaan, Hasil Analisis dan Pembahasan, dan Implikasi Hasil Penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas mengenai Kesimpulan, dan Saran dari penelitian yang dilakukan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan diatas terkait dengan evaluasi *basic service training* pada Four Points by Sheraton Bali Ungasan, maka dapat ditarik simpulan dari penelitian ini yaitu Hasil dari Evaluasi *basic service training* pada Four Point by Sheraton Bali Ungasan sudah berjalan dengan baik tetapi masih ada kendala dalam beberapa hal yaitu kendala dalam waktu rata-rata peserta pelatihan belum sepenuhnya memenuhi *brand standar audit* perusahaan secara baik seperti halnya dalam komitmen para spesialis dan generalis. Evaluasi *basic service training* dapat dilihat pada pencapaian target *brand standar audit* perusahaan, hal tersebut merupakan acuan dalam pencapaian *basic service training* agar para karyawan dapat mengikuti program damenjalankannya dengan baik, sehingga *brand standar audit* perusahaan dapat memenuhi standarnya setiap tahunnya.

5.2 Saran

Berdasarkan uraian sebelumnya maka ada beberapa hal yang perlu disarankan pada pihak hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan berkaitan dengan *basic service training* agar dapat meningkatkan *brand standar audit* perusahaan. Adapun saran yang dibelikan yaitu: Program *basic service training* harus tetap dilaksanakan dengan baik oleh seluruh karyawan walaupun occupancy tinggi, yang dimana *human resources departemen* harus berperan

penting dalam mengatur waktu dan lebih tegas lagi untuk menginaftakn seluruh karyawan dalam penyelesaian program *basic service training*.

- a. Perusahaan harus mempertimbangkan untuk merekrut *Training and Development Manager* yang dimana dalam semua proses program kebijakan pelatihan sangat diperlukan orang yang bertanggung jawab dengan hal tersebut dan sebaiknya setelah dilakukannya program basic service training dan penerapannya, maka dilakukan evaluasi pada hasil kinerja karyawan sehingga pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien, waktu pelatihan seluruh karyawan dapat tercapai sesuai *brand standar audit* serta program *basic service training* dapat berjalan lebih baik dan maksimal dimasa yang akan datang.
- b. Kegiatan operasional perusahaan tentu tidak dapat diganggu apabila sedang berlangsung, saran yang bisa dilakukan adalah dengan membuat jadwal khusus lebih awal dan *head of departement* terkait agar bertanggung jawab dengan team mereka.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Apriliana, S. D., & Nawangsari, E. R. Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (sdm) berbasis kompetensi.
- Bustami, W. M. T. (2021). Implementasi Pengembangan Sumber Daya Manusia Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan. *Jurnal Entrepreneur dan Manajemen Sains*, 2(2), 338-351.
- Gea, J. P. J., Mendrofa, S. A., Waruwu, M. H., & Waruwu, E. (2024). Analisis Metode Dan Teknik Rekrutmen Karyawan Pada PT. Elnusa Petrofin Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (JEBMA)*, 4(2), 1049-1064.
- Khaeruman, K., & Hartoko, G. (2021). Pelaksanaan Training Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 7(2), 191-201.
- Kosdianti, L., Sunardi, D., Ekonomi, F., & Pamulang, U. (2021). Pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pada PT. Satria Piranti Perkasa di Kota Tangerang. *Jurnal Arastirma*, 1(1), 141- 150.
- Kumara, I. W. S. E., & Utama, I. W. M. (2016). *Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Mediasi Kepemimpinan Pada Hotel Satriya Cottages Kuta Bali* (Doctoraldissertation, Udayana University).

- Kusuma, N. A., Djudi, M., & Prasetya, A. (2016). Pengaruh pelatihan terhadap kemampuan kerja dan kinerja karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 31(1).
- Mulyadi, R., Hidayati, T., & Maria, S. (2018). Pengaruh perencanaan karir pelatihan dan pengembangan karir terhadap kinerja karyawan. *Kinerja: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 15(1), 29-37.
- Nurriqli, A. (2022). Penerapan Pelatihan Dan Motivasi Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai Pt. Kalimantan Prima Persada Departemen Engineering Kabupaten Tapin. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 8(1), 73-82.
- Niati, D. R., Siregar, Z. M. E., & Prayoga, Y. (2021). The effect of training on work performance and career development: the role of motivation as intervening variable. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 4(2), 2385-2393.
- Nugraha, D. S., Subangkit, I. Y., Khoerunisa, G. S., Apriani, D., Setiadiputri, L. B., & Wahyuni, B. T. (2024). Kinerja Implementasi Program Pelatihan Berbasis Kompetensi Di Uptd Balai Latihan Kerja Kabupaten Sumedang. *JRPA-Journal of Regional Public Administration*, 9(1), 12-22.
- Noorhaliza, S. K., Putra, I., & Lasmini, N. K. (2022). *Evaluasi Implementasi Strategi Instagram Content Marketing Dalam Membentuk Brand*

Engagement The Westin Resort & Spa Ubud, Bali (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).

Ruhyat, I., Meria, L., & Julianingsih, D. (2022). Peran Pelatihan Dan Keterikatan Kerja Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Industri Telekomunikasi. *Technomedia Journal*, 7(1 Juni), 90-110.

Subroto, S. (2018). Pengaruh pelatihan dan motivasi terhadap kinerja karyawan. *Optimal: Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 12(1), 18-33.

Utomo, A. P., & Tehupeiorry, K. P. (2014). Evaluasi pelatihan dengan metode Kirkpatrick analysis. *Jurnal Telematika*, 9(2), 37-37.

Putri, E. Y., Putri, A., Rahma, A. R., & Maolani, F. M. (2022). Penerapan Praktek Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Hubungannya Dengan Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekobis: Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 12(2), 343-356.

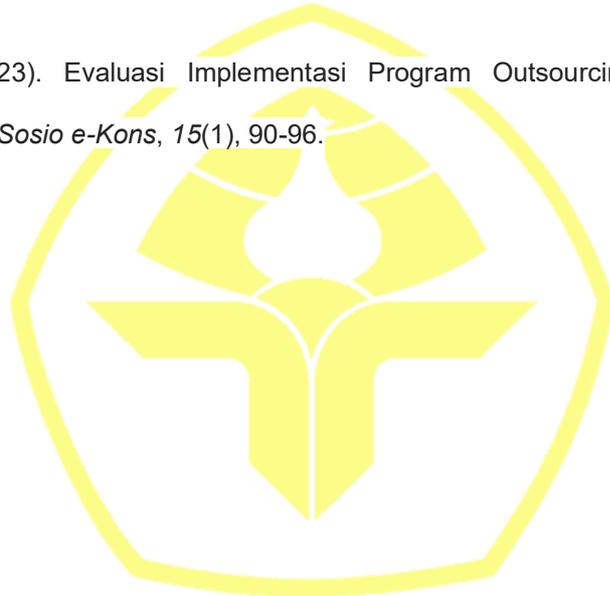
Prasetyo, A. S., & Agustina, T. P. G. (2019). Implementasi manajemen pelatihan guna meningkatkan kinerja karyawan di PT. Tunas Agro Persada, Demak. *Agroland-Jurnal Ilmu-ilmu Pertanian*, 26(3), 241-251.

Pratiwi, D., Fauzi, A., Febrianti, B., Noviyanti, D., Permatasari, E., & Rahmah, N. (2023). Pengaruh Pelatihan, Komunikasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Literature Review Manajemen Kinerja). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 4(3), 561-570.

Wijaya, M. I., & Gunawan, A. (2023). Penerapan Knowledge Management Pada Pt. Xyz Dengan Model Seci Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan. *Journal of Digital Business and Innovation Management*, 2(1), 1-16.

Wianti, W., & Rachman, A. N. A. (2019). Analisis Prosedur Pelatihan Karyawan pada PT Istana Karang Laut Jakarta Selatan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 17(3), 159-168.

Zuswana, A. (2023). Evaluasi Implementasi Program Outsourcing di PT Elnusa Petrofin. *Sosio e-Kons*, 15(1), 90-96.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar pertanyaan wawancara

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

Dalam pertanyaan wawancara ini berfungsi untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian yang berjudul “*Evaluasi Basic Service Training Pada Four Points By Sheraton Bali Ungasan*”. Berikut adalah daftar pertanyaan wawancara untuk menjawab rumusan masalah dari penelitian :

A. Pertanyaan untuk *Human Resources Manager*

1. Dari semua topik Program Basic Service Training adakah satu topik yang menurut bapak/ibu sangat penting untuk meningkatkan kinerja karyawan di hotel ini? Mengapa?
2. Bagaimana menurut bapak/ibu jika ada karyawan yang lebih mementingkan tugas-tugas pekerjaan mereka di bandingkan untuk mengikuti program Basic Service Training wajib?
2. Apabila ada karyawan yang rajin mengikuti program Basic Service Training dan sudah mencapai target perusahaan apakah ada reward yang diberikan kepada karyawan tersebut?
3. Bagaimana menurut bapak/ibu tentang karyawan bagian operasional apabila tidak mendapatkan waktu untuk mencapai target program Basic Service Training?
4. Dari Shaping service training adakah topik yang sangat berpengaruh dalam proses meningkatkan kinerja karyawan? Berikan contoh
5. Apakah bapak pernah mengalami atau menyaksikan dampak positif dari

materi Basic Service training dalam pekerjaan sebelumnya? Berikan contoh

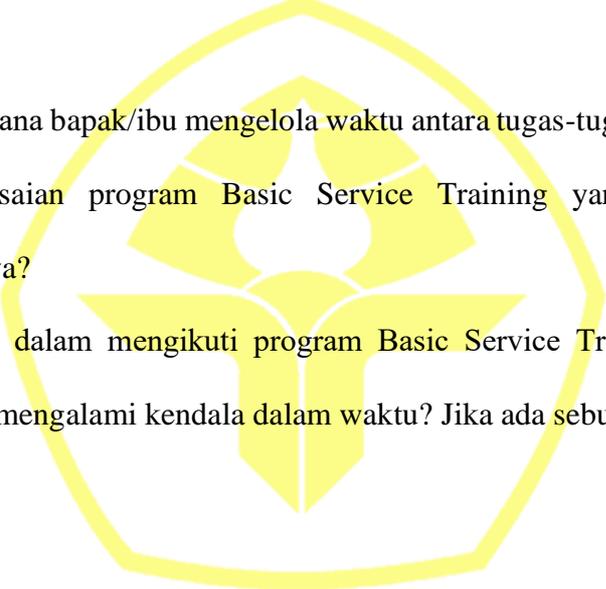
6. Bagaimana bapak/ibu akan memastikan bahwa karyawan merasa terlibat dan berkomitmen terhadap proses pelatihan yang ditawarkan?
7. Bagaimana bapak/ibu melihat Program Basic Service Training dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja di perusahaan?
8. Menurut bapak/ibu, mengapa program Basic Service Training itu penting bagi perusahaan?
9. Bagaimana bapak/ibu menilai efektivitas dan dampak jangka Panjang dari program Basic Service Training ini terhadap karyawan dan perusahaan?
10. kendala apa sajakah yang dialami dalam melaksanakan program basic service training?

B. Pertanyaan untuk karyawan Four Points By Sheraton Bali Ungasan

1. Dari Topik Program Basic Service Training yang pernah bapak/ibu ikuti apakah ada satu topik yang sangat penting untuk meningkatkan kinerja anda?
2. Menurut bapak/ibu, mengapa program Basic Service Training itu penting bagi perusahaan?
3. Bagaimana bapak/ibu mengelola waktu antara tugas-tugas pekerjaan dan penyelesaian program Basic Service Training yang wajib setiap bulannya?
4. Apakah bapak/ibu percaya bahwa program Basic Service Training

penting untuk perkembangan profesional Anda?

5. Bagaimana tanggapan bapak/ibu jika ada karyawan yang lebih mementingkan pekerjaan mereka dan tidak mengikuti program Basic Service Training?
6. Apakah bapak/ibu pernah merasa bahwa program Basic Service Training ini relevan dengan pekerjaan anda saat ini? Jika iya, mengapa?
7. Apa strategi yang menurut bapak/ibu bisa digunakan untuk mengikuti program basic service training kedalam rutinitas perjaan sehari – hari anda?
8. Bagaimana bapak/ibu mengelola waktu antara tugas-tugas pekerjaan dan penyelesaian program Basic Service Training yang wajib setiap bulannya?
9. Apakah dalam mengikuti program Basic Service Training bapak/ibu pernah mengalami kendala dalam waktu? Jika ada sebutkan.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Lampiran 2. Hasil wawancara

HASIL WAWANCARA 1

Nama Narasumber : I Made Resna Wijaya

Jabatan : Human Resources Manager

Waktu Wawancara : 26 Juni 2024

Lokasi Wawancara : Office Four Points By Sheraton Bali Ungasan

1. Dari semua topik Program Basic Service Training adakah satu topik yang menurut bapak sangat penting untuk meningkatkan kinerja karyawan di hotel ini? Mengapa?

Jawaban: Brand culture dan safety and security

2. Bagaimana menurut bapak jika ada karyawan yang lebih mementingkan tugas-tugas pekerjaan mereka di bandingkan untuk mengikuti program Basic Service Training wajib?

Jawaban: Service yang di berikan akan tidak maksimal dan sesuai harapan karena tidak mengetahui tentang culture service dari brand tersebut/ unique sellingnya tidak ada

3. Apabila ada karyawan yang rajin mengikuti program Basic Service Training dan sudah mencapai target perusahaan apakah ada reward yang diberikan kepada karyawan tersebut?

Jawaban: Most participant active dan kita nominasikan untuk program Train-The-Trainer

4. Bagaimana menurut bapak tentang karyawan bagian operasional apabila tidak mendapatkan waktu untuk mencapai target program Basic Service

Training? **Jawaban:** Lakukan class training secara bertahap

5. Dari Shaping service training adakah topik yang sangat berpengaruh dalam proses meningkatkan kinerja karyawan? Berikan contoh

Jawaban: Service essential dan beyond the basic, contohnya dalam hal service kita bisa mengetahui lebih dari pada yg diinginkan tamu

6. Apakah bapak pernah mengalami atau menyaksikan dampak positif dari materi Basic Service training dalam pekerjaan sebelumnya? Berikan contoh

Jawaban: Guest voice/ guest review score meningkat dalam hal guest satisfaction

7. Bagaimana bapak akan memastikan bahwa karyawan merasa terlibat dan berkomitmen terhadap proses pelatihan yang ditawarkan?

Jawaban: Selalu memberikan opportunity disetiap event/ activity hotel

8. Bagaimana bapak melihat Program Basic Service Training dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja di perusahaan?

Jawaban: Guest voice/ guest review

9. Menurut bapak, mengapa program Basic Service Training itu penting bagi perusahaan?

Jawaban: Untuk mengetahui dasar dari pada budaya suatu perusahaan

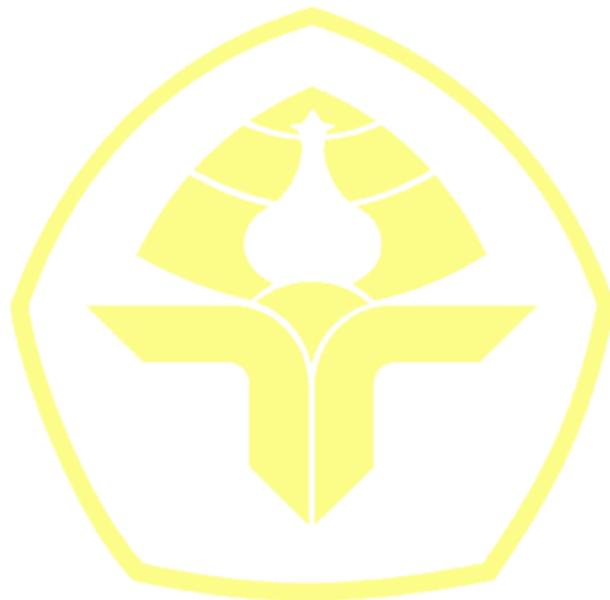
10. Bagaimana Bapak menilai efektivitas dan dampak jangka Panjang dari program Basic Service Training ini terhadap karyawan dan perusahaan?

Jawaban: Hotel reputasi, contohnya tamu akan loyal dan kembali menikmati fasilitas hotel

11. kendala apa sajakah yang dialami dalam melaksanakan program basic

service training?

Jawaban: Kehadiran dalam melakukan kelas training, biasanya terkendala dengan schedule di operational



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

HASIL WAWANCARA 2

Nama Narasumber : Maria Helen Atika Sari

Jabatan : Human Resources Coordinator

Waktu Wawancara : 26 Juni 2024

Lokasi Wawancara : Office Four Points By Sheraton Bali Ungasan

1. Dari semua topik Program Basic Service Training adakah satu topik yang menurut bapak sangat penting untuk meningkatkan kinerja karyawan di hotel ini? Mengapa?

Jawaban: Pada Bagian "Thank" karena hal sekecil apapun jika kita menghargai hasil kerja seseorang akan mempengaruhi semangat mereka untuk bekerja dgn baik. Rasa terima kasih tdk harus dgn memberikan sesuatu yg besar namun melakukan hal yg benar sesuai prosedur dan mengucapkan terima kasih itu menjadi dampak yg luar biasa bagi mereka karena merasa dihargai

2. Bagaimana menurut bapak jika ada karyawan yang lebih mementingkan tugas-tugas pekerjaan mereka di bandingkan untuk mengikuti program Basic Service Training wajib?

Jawaban: Kami tetap memberikan saran Basic Service Training sebelum melakukan hal pekerjaan mereka disarankan wajib untuk mengikuti Basic Service Training agar mereka lebih mudah memahami jika terjadi permasalahan dilapangan dak tidak salah tindakan.

3. Apabila ada karyawan yang rajin mengikuti program Basic Service Training dan sudah mencapai target perusahaan apakah ada reward yang diberikan

kepada karyawan tersebut?

Jawaban: Thanks Card / small gift

4. Bagaimana menurut bapak tentang karyawan bagian operasional apabila tidak mendapatkan waktu untuk mencapai target program Basic Service Training? **Jawaban:** Cara yg dilakukan jika di offline training tdk bisa dilakukan, maka online training disarankan untuk dapat dilakukan di rmh sehingga ada gambaran untuk mereka mengetahui Basic Service Training

5. Dari Shaping service training adakah topik yang sangat berpengaruh dalam proses meningkatkan kinerja karyawan? **Berikan contoh**

Jawaban:

6. Apakah bapak pernah mengalami atau menyaksikan dampak positif dari materi Basic Service training dalam pekerjaan sebelumnya? **Berikan contoh**

Jawaban: Pernah, saat salah satu tamu memerlukan merasa kesusahan saat breakfast membawa anak kecil lalu kami peka terhadap tamu tersebut dan memberikan baby chair kepada tamu tersebut sehingga tamunya merasa diperhatikan dan nama staff tersebut termentioned di google review

7. Bagaimana bapak akan memastikan bahwa karyawan merasa terlibat dan berkomitmen terhadap proses pelatihan yang ditawarkan?

Jawaban: Saat mereka melakukan secara langsung menghadapi tamu complaint dan memastikan tamu tersebut merasa diselesaikan masalah yg dikeluhkan saat stay di hotel

8. Bagaimana bapak melihat Program Basic Service Training dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja di perusahaan?

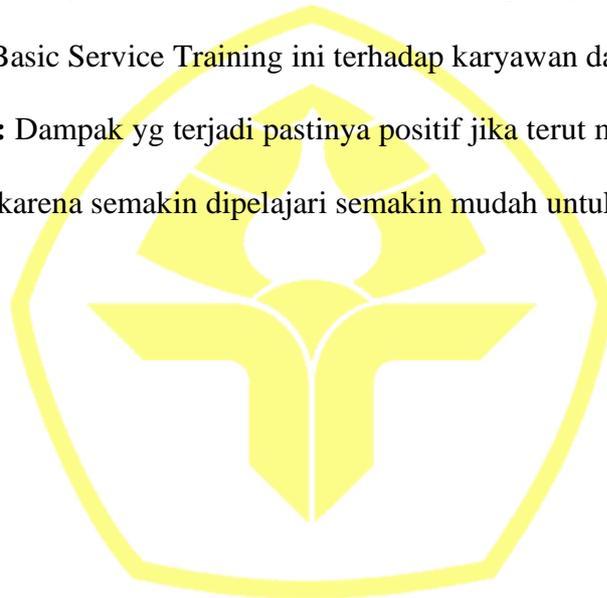
Jawaban: Saat mereka tampil dilapangan dan mampu mengaplikasikan dgn baik hasil dari program basic service training sesuai step yang diajarkan

9. Menurut bapak, mengapa program Basic Service Training itu penting bagi perusahaan?

Jawaban: Ini sangat penting, agar mereka mampu memahami & mempelajari jika terjadi permasalahan dan bisa menanggulangi / masalah complaint yg terjadi

10. Bagaimana Bapak menilai efektivitas dan dampak jangka Panjang dari program Basic Service Training ini terhadap karyawan dan perusahaan?

Jawaban: Dampak yg terjadi pastinya positif jika terus menerus dilakukan dgn rutin karena semakin dipelajari semakin mudah untuk memahami



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

HASIL WAWANCARA 3

Nama Narasumber : Mega Arfianti
Jabatan : F & B Supervisor
Waktu Wawancara : 26 Juni 2024
Lokasi Wawancara : Office Four Points By Sheraton Bali Ungasan

1. Dari Topik Program Basic Service Training yang pernah anda ikuti apakah ada satu topik yang sangat penting untuk meningkatkan kinerja anda?

Jawaban: Ya ada

2. Menurut anda, mengapa program Basic Service Training itu penting bagi perusahaan?

Jawaban: Karena untuk melatih karyawan agar bekerja sesuai SOP dan memberitau kepada karyawan yg mungkin keliru atau belum tau

3. Bagaimana Anda mengelola waktu antara tugas-tugas pekerjaan dan penyelesaian program Basic Service Training yang wajib setiap bulannya?

Jawaban: melakukannya secara berkala dan bisa diselesaikan di waktu2 luang, misal setelah pulang kerja atau off sehingga seimbang antara waktu kerja dan waktu training

4. Apakah Anda percaya bahwa program Basic Service Training penting untuk perkembangan profesional Anda?

Jawaban: Ya percaya

5. Bagaimana tanggapan anda jika ada karyawan yang lebih mementingkan pekerjaan mereka dan tidak mengikuti program Basic Service Training?

Jawaban: Sebenarnya tidak salah, namun perlu diingat bahwa dengan

mengikuti training kita akan kembali dilatih untuk melakukan pekerjaan dengan benar ataupun menambah pengetahuan baru

6. Apakah anda pernah merasa bahwa program Basic Service Training ini relevan dengan pekerjaan anda saat ini? Jika iya, mengapa?

Jawaban: Ya, karena setiap hari saya lakukan dalam pekerjaan

7. Apa strategi yang menurut anda bisa digunakan untuk mengikuti program basic service training kedalam rutinitas perjaan sehari – hari anda?

Jawaban: Dengan mengaplikasikannya

8. Bagaimana Anda mengelola waktu antara tugas-tugas pekerjaan dan penyelesaian program Basic Service Training yang wajib setiap bulannya?

Jawaban: Dengan melakukan di waktu-waktu luang, seperti hari libur dan sepulang kerja

9. Apakah dalam mengikuti program Basic Service Training anda pernah mengalami kendala dalam waktu? Jika ada sebutkan!

Jawaban: Ya pernah, contoh ketika ada event masuk dadakan sehingga kita tidak bisa me-manaje waktu dengan baik

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

HASIL WAWANCARA 4

Nama Narasumber : Dewi Padmasari

Jabatan : Asst. Front Office Manager

Waktu Wawancara : 26 Juni 2024

Lokasi Wawancara : Office Four Points By Sheraton Bali Ungasan

1. Dari Topik Program Basic Service Training yang Pernah Anda Ikuti, Apakah Ada Satu Topik yang Sangat Penting untuk Meningkatkan Kinerja Anda?

Jawaban: Saya memilih topik "Loyalty" sebagai topik yang sangat penting. Topik ini membantu saya memahami cara membangun dan mempertahankan hubungan jangka panjang dengan tamu, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan tamu dan retensi pelanggan.

2. Menurut Anda, Mengapa Program Basic Service Training Itu Penting bagi Perusahaan?

Jawaban: Program Basic Service Training penting bagi perusahaan karena memastikan semua karyawan memiliki standar pelayanan yang sama, meningkatkan kualitas layanan, dan membangun reputasi positif perusahaan. Pelatihan ini juga membantu karyawan memahami nilai-nilai dan visi perusahaan, yang berdampak pada konsistensi pelayanan.

3. Bagaimana Anda Mengelola Waktu antara Tugas-Tugas Pekerjaan dan Penyelesaian Program Basic Service Training yang Wajib Setiap Bulannya?

Jawaban: Saya mengelola waktu dengan membuat jadwal yang terorganisir, memprioritaskan tugas, dan memastikan ada waktu yang cukup

untuk pelatihan. Saya juga mendiskusikan jadwal pelatihan dengan tim untuk menghindari bentrok dengan tugas-tugas penting.

4. Apakah Anda Percaya bahwa Program Basic Service Training Penting untuk Perkembangan Profesional Anda?

Jawaban: Ya, saya percaya program ini penting untuk perkembangan profesional saya. Pelatihan ini memberikan keterampilan baru, memperbarui pengetahuan saya tentang praktik terbaik dalam industri perhotelan, dan membantu saya menjadi lebih efektif dalam peran saya.

5. Bagaimana Tanggapan Anda Jika Ada Karyawan yang Lebih Mementingkan Pekerjaan Mereka dan Tidak Mengikuti Program Basic Service Training?

Jawaban: Saya akan berdiskusi dengan karyawan tersebut untuk memahami alasan mereka dan menjelaskan pentingnya pelatihan ini. Saya akan mencoba menemukan solusi agar mereka bisa mengikuti pelatihan tanpa mengabaikan tugas pekerjaan mereka, seperti mengatur jadwal yang lebih fleksibel.

6. Apakah Anda Pernah Merasa bahwa Program Basic Service Training Ini Relevan dengan Pekerjaan Anda Saat Ini? Jika Iya, Mengapa?

Jawaban: Ya, saya merasa program ini sangat relevan. Pelatihan ini memberikan keterampilan yang langsung dapat diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari, seperti cara menangani keluhan tamu, meningkatkan efisiensi operasional, dan memahami tren terbaru dalam industri perhotelan.

7. Apa Strategi yang Menurut Anda Bisa Digunakan untuk Mengikuti

Program Basic Service Training ke dalam Rutinitas Pekerjaan Sehari-Hari Anda?

Jawaban: Strategi yang bisa digunakan adalah mengintegrasikan pelatihan ke dalam jadwal kerja, seperti menetapkan waktu khusus setiap minggu untuk pelatihan. Selain itu, bisa juga dengan menerapkan teknik-teknik yang dipelajari langsung dalam pekerjaan sehari-hari untuk memperkuat pemahaman.

8. Bagaimana Anda Mengelola Waktu antara Tugas-Tugas Pekerjaan dan Penyelesaian Program Basic Service Training yang Wajib Setiap Bulannya?

Jawaban: Saya mengelola waktu dengan memprioritaskan tugas-tugas yang paling penting dan mendesak terlebih dahulu, kemudian mengalokasikan waktu khusus untuk menyelesaikan program pelatihan. Selain itu, saya juga mengkomunikasikan jadwal pelatihan dengan tim untuk memastikan tidak ada tugas yang terbengkalai.

9. Apakah dalam Mengikuti Program Basic Service Training Anda Pernah Mengalami Kendala dalam Waktu? Jika Ada Sebutkan

Jawaban: Ya, terkadang saya mengalami kendala dalam mengatur waktu karena jadwal pekerjaan yang padat dan tidak terduga. Namun, saya selalu berusaha untuk tetap mengikuti pelatihan dengan mengatur ulang prioritas dan meminta bantuan tim untuk menangani beberapa tugas sementara saya mengikuti pelatihan.

Lampiran 3. Surat Keterangan Penyelesaian Skripsi



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PRODI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
Laman: www.bisnis.pnb.ac.id Email: bisnis@pnb.ac.id Telp. (0361) 701981 (hunting), 701128

SURAT KETERANGAN PENYELESAIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, dosen pembimbing Skripsi Prodi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali, menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : Ni Putu Prancissca Kusuma Yanti Arihana
Nomor Induk : 2015744153
Prodi/Jurusan : Manajemen Bisnis Internasional / Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Evaluasi *Basic Service Training* Pada Four Points By Sheraton Bali Ungasan

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

Pembimbing I,

(I Komang Mahayana Putra, SE., M.M)
NIP. 196310171990031003

Badung, 16 Juli 2024
Pembimbing II,

(I Ketut Muderana, SE., M.SI)
NIP. 196212311988031012

Lampiran 4. Form Proses Bimbingan Skripsi



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PRODI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
Laman: www.bisnis.peb.ac.id Email: bisnis@peb.ac.id Telp. (0361) 701981 (hunting), 701128

PROSES BIMBINGAN SKRIPSI

PRODI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL TA 2023/2024

Nama Mahasiswa : Ni Putu Prancissca Kusuma Yanti Arihana
NIM : 2015744153
Judul SKRIPSI : Evaluasi Basic Service Training Pada Four Points By Sheraton
Bali Ungasan

NO	Tanggal	Uralan	Tanda Tangan
1	1/05/24	Bab I Revisi	
2	8/05/24	Bab I Ada Tambahan	
3	24/05/24	Bab I Acc	
4	12/06/24	Bab II Perbaiki	
5	20/06/24	Bab II Acc	
6	26/06/24	Bab III Revisi	
7	1/07/24	Bab III Acc	
8	11/07/24	Bab IV + V Perbaiki	
9	15/07/24	Bab IV + V Acc	
10	16/07/24	Bab I s/d Bab V Acc	

Badung, 18 Juli 2024
Pembimbing,

I Komang Mahayana Putra, SE., M.M.
NIP. 196310171990031003



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PRODI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
Laman: www.bisnis.pnb.ac.id Email: bisnis@pnb.ac.id Telp. (0361) 701981 (hunting) ,701128

PROSES BIMBINGAN SKRIPSI

PRODI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL TA 2023/2024

Nama Mahasiswa : Ni Putu Prancissca Kusuma Yanti Arihana
NIM : 2015744153
Judul SKRIPSI : Evaluasi Basic Service Training Pada Four Points By Sheraton
Bali Ungasan

NO	Tanggal	Uraian	Tanda Tangan
1	3/05/24	Bab I Revisi	th
2	17/05/24	Bab I Ada tambahan	th
3	29/05/24	Bab I ace	th
4	14/06/24	Bab II perbaiki	th
5	21/06/24	Bab II ace	th
6	27/06/24	Bab III Revisi	th
7	3/07/24	Bab III ace	th
8	12/07/24	Bab III & IV perbaiki	th
9	16/07/24	Bab III & IV ace	th
10	17/07/24	Bab I s/d bab IV ace	th

Badung, 18 Juli 2024

Pembimbing,

I Ketut Muderana, SE., M.Si
NIP. 196212311988031012

Lampiran 5. Luaran Hasil Penelitian



SURAT KETERANGAN PENGGUNAAN KARYA MAHASISWA

Nomor : 41/HR-DPSFG/VIII/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Made Resna wijaya
Jabatan : Human Resources Manager
Perusahaan : Four Points by Sheraton Bali, Ungasan
Alamat : Jalan Raya Uluwatu, Banjar Giri Dharma Ungasan, Kuta Selatan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa mahasiswa berikut:

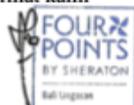
Nama : Ni Putu Prancissca Kusuma Yanti Arihana
NIM : 2015744153
Kelas : 8C
Program Studi : D4 Manajemen Bisnis Internasional
Jurusan : Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali

Telah menghasilkan karya berupa Skripsi dengan judul "*Evaluasi Basic Service Training* Pada Four Points by Sheraton Bali Ungasan", dengan menghasilkan output atau luaran berupa buku saku yang berisi *basic service training record* karyawan Four Points by Sheraton Bali Ungasan.

Dengan tujuan agar karyawan Four Points by Sheraton Bali Ungasan lebih rajin untuk mengerjakan *basic service training* yang ada di perusahaan, sehingga karyawan dapat meningkatkan kinerja mereka dan Four Points by Sheraton Bali Ungasan dapat memenuhi *brand standar audit* setiap tahunnya.

Badung, 09 Agustus 2024.

Hormat kami



I Made Resna Wijaya
Human Resources Manager

Four Points by Sheraton
Bali, Ungasan
Jalan Raya Uluwatu, Banjar Giri Dharma Ungasan,
Kuta Selatan, Bali 80364,
Indonesia
T (62) 361 849 8000 F (62) 361 849 8090
FOURPOINTSBALIUNGASAN.COM

BASIC SERVICE TRAINING

FOUR
POINTS
BY SHERATON

Bali Ungasan

NAME :

EID :

MARSHA CODE :

MANDATORY TRAINING

SHAPING SERVICE TRAINING

NO	TOPIC	DURATION	DATE	SIGNATURE
1	Shaping Service part 1: Welcome			
2	Shaping Service part 2: Service essentials			
3	Shaping Service part 3: Beyond the basic			
4	Shaping Service part 4: Advance service training			

TOTAL HOUR

.....
HUMAN RESOURCES MANAGER

.....
DEPARTEMENT HEAD

MANDATORY TRAINING

LOYALTY TRAINING				
NO	TOPIC	DURATION	DATE	SIGNATURE
1	Loyalty - Exploring Member Benefit			
2	Loyalty - Living Loyalty			
3	Loyalty - Power Of Loyalty			

TOTAL HOUR

.....
HUMAN RESOURCES MANAGER

.....
DEPARTEMENT HEAD

DEPARTEMENT MANDATORY TRAINING

FOOD BEVERAGE SERVICE MANDATORY TRAINING

NO	TOPIC	DURATION	DATE	SIGNATURE
1	Four Points Best Brew			

TOTAL HOUR

.....
HUMAN RESOURCES MANAGER

.....
DEPARTEMENT HEAD

DEPARTEMENT MANDATORY TRAINING

SALES AND MARKETING MANDATORY TRAINING

NO	TOPIC	DURATION	DATE	SIGNATURE
1	Ready SetSell			

TOTAL HOUR

.....
HUMAN RESOURCES MANAGER

.....
DEPARTEMENT HEAD

DEPARTEMENT MANDATORY TRAINING

FOOD BEVERAGE PRODUCT MANDATORY TRAINING

NO	TOPIC	DURATION	DATE	SIGNATURE
1	Food Safety			

TOTAL HOUR

.....
HUMAN RESOURCES MANAGER

.....
DEPARTEMENT HEAD

DEPARTEMENT MANDATORY TRAINING

HOUSEKEEPING MANDATORY TRAINING

NO	TOPIC	DURATION	DATE	SIGNATURE
1	Power Of Clean			

TOTAL HOUR

.....
HUMAN RESOURCES MANAGER

.....
DEPARTEMENT HEAD

DEPARTEMENT TRAINING

DEPARTEMENT TRAINING					
NO	TOPIC	TRAINER	DURATION	DATE	SIGNATURE
1					
2					
3					
4					
5					

TOTAL HOUR

.....
HUMAN RESOURCES MANAGER

.....
DEPARTEMENT HEAD



CORE VALUE

HONEST

BEST BREWS, LOCAL SPORTS, A PLACE TO UNWIND. A FAMILIAR PLACE WITH AN AUTHENTIC SENSE OF LOCAL, AND FRIENDLY GENUINE SERVICE, GUESTS RELAX FOR A GREATER TRAVEL EXPERIENCE, WHETHER ON BUSINESS OR PLEASURE

UNCOMPLICATED

APPROACHABLE AND STRAIGHTFORWARD. WE CATER TO THE SMART, INDEPENDENT TRAVELER WITH OUR SIMPLIFIED, NOT SIMPLE, EXPERIENCE AT FOUR POINTS. WE OFFER WHAT MATTERS MOST, PLUS EXTRAS GUESTS WANT

COMFORT

COMFORT - CLASSIC AND TIMELESS. CASUAL AND RELAXED. OUR STYLE IS MODERN, ALWAYS PRACTICAL, BUT NEVER TRENDY, A PLACE DESIGNED WITH THE TRAVELER IN MIND

Lampiran 6. Riwayat Hidup Peneliti

RIWAYAT HIDUP PENELITI



Nama : Ni Putu Prancissca Kusuma Yanti Arihana
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Denpasar, 21 Februari 2002
Alamat Rumah : Perum. Puri Gading Jln. Palem Block C no 5
Nim : 2015744153
Kelas : 8C Prodi Manajemen Bisnis Internasional

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 18 Juli 2024

Ni putu Prancissca Kusuma Yanti Arihana