

**IMPLEMENTASI PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN  
DENGAN METODE *E-LEARNING* TERHADAP KARYAWAN  
DI HARD ROCK HOTEL BALI**



**Oleh**

**NI NYOMAN ARINA NINDYA TARI**

**NIM: 2115713037**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2024**

**IMPLEMENTASI PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN  
DENGAN METODE *E-LEARNING* TERHADAP KARYAWAN  
DI HARD ROCK HOTEL BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

**NI NYOMAN ARINA NINDYA TARI**

**NIM: 2115713037**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2024**

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama** : Ni Nyoman Arina Nindya Tari  
**NIM** : 2115713037  
**Prodi/Jurusan** : D3 Administrasi Bisnis/ Administrasi bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Projek Akhir saya dengan judul:  
“Implementasi Pelatihan dan Pengembangan Dengan Metode E-learning Terhadap Karyawan di Hard Rock Hotel Bali”

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Projek 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 Projek 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, 14 Agustus 2024  
Yang menyatakan,

A 10,000 Indonesian Rupiah banknote is shown with a signature written over it. The signature is in black ink and appears to be 'Ni Nyoman Arina Nindya Tari'. The banknote features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA' and 'DIREKTORAT KEPANCASIAN DAN PENGAWASAN PERUBAHAN BAHAN'. The serial number '5A545AJX07204510' is visible at the bottom.

Ni Nyoman Arina Nindya Tari  
2115713037

# LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

## Lembar Persetujuan dan Pengesahan

### IMPLEMENTASI PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN DENGAN METODE E-LEARNING TERHADAP KARYAWAN DI HARD ROCK HOTEL BALI

Projek Akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah  
Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Bali

(Ni Nyoman Arina Nindya Tari)  
NIM 2115713037

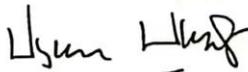
Badung, 14 Agustus 2024

Disetujui oleh,

| Nama Dosen Penguji  | Tanda Tangan  |
|---|---|
| Ketua Dosen Penguji,<br>Gede Pradiva Adiningrat, S.AB.,M.AB.<br>NIP. 199201312019031011 |   |
| Dosen Penguji 1,<br>I Made Sarjana, SE., MM.<br>NIP. 196012311988111001                 |   |
| Dosen Penguji 2,<br>Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM.<br>NIP. 196808271993031002   |  |

Pembimbing:

Dosen Pembimbing 1



(I Wayan Wirga, SE, MBA)  
NIP. 196107261988111001

Dosen Pembimbing 2



(Gede Pradiva Adiningrat, S.AB.,M.AB.)  
NIP. 199201312019031011

Disahkan oleh,  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Ketua,



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

Diketahui oleh,  
Program Studi Administrasi  
Ketua,



(I Made Widjantara, S.Psi, M.Si)  
NIP. 197902182003121002

## **PRAKATA**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat waktu dan tanpa hambatan yang berarti.

Tugas akhir ini dapat disusun dengan baik berkat bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan, dukungan, dan bantuan moril maupun material kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat selesai tepat waktu. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom. selaku Direktur Utama Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dan mahasiswa untuk menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA,Ph.D. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL).
3. Bapak I Made Widiantara, S.Psi., M.Si selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bimbingan selama berlangsungnya kegiatan PKL serta penyusunan laporan ini.

4. Bapak I Wayan Wirga, SE, MBA selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam penulisan laporan magang kerja dan senantiasa memberikan motivasi, saran, serta masukkan kepada penulis.
5. Bapak Gede Pradiva Adiningrat, S.AB.,M.AB. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam penulisan laporan magang kerja dan senantiasa memberikan motivasi, saran, serta masukkan kepada penulis.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh perkuliahan.
7. Ibu Ni Luh Rupini selaku Training & Development Manager di Hard Rock Hotel Bali yang telah memberikan kesempatan melaksanakan magang kerja selama 6 (enam) bulan.
8. Ibu Luh Putu Yuniari selaku Vibe Manager di Hard Rock Hotel Bali yang telah memberikan kesempatan melaksanakan magang kerja pada bagian administrasi serta memberikan pengarahan selama proses pelaksanaan magang kerja berlangsung.
9. Sinai Oktaviani Simamora selaku Vibe Administrator di Hard Rock Hotel Bali sekaligus pembimbing di bagian administrasi yang telah memberikan ilmu serta pengalaman khususnya.

10. Seluruh karyawan Hard Rock Hotel Bali yang telah bersedia berbagi pengalaman kerja dan memberikan arahan selama penulis melaksanakan magang kerja.
11. Kedua orang tua dan keluarga besar yang selalu memberikan doa serta dukungan.
12. Serta semua pihak yang telah membantu kelancaran program Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat semua pihak. Selain itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun jika ada kesalahan atau kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Badung, 15 Maret 2024



Penulis

Ni Nyoman Arina Nindya Tari

## DAFTAR ISI

|  |            |
|--|------------|
| <b>PRAKATA</b> .....   | <b>i</b>   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....  | <b>v</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                                      | <b>vii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                                     | <b>ix</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                                   | <b>x</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                                 | <b>1</b>   |
| A. Latar Belakang Masalah.....                                 | 1          |
| B. Pokok Masalah.....  | 7          |
| C. Tujuan Penelitian .....                                     | 7          |
| D. Manfaat Penelitian.....                                     | 8          |
| E. Metode Penelitian.....                                      | 9          |
| 1. Lokasi Penelitian .....                                     | 9          |
| 2. Objek Penelitian .....                                      | 9          |
| 3. Data Penelitian .....                                       | 10         |
| 4. Teknik Analisis Data.....                                   | 14         |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....                             | <b>15</b>  |
| A. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) .....                  | 15         |
| 1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) .....       | 15         |
| 2. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).....            | 19         |
| 3. Manfaat Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).....           | 22         |
| B. Pelatihan dan Pengembangan .....                            | 23         |
| 1. Pengertian Pelatihan dan Pengembangan .....                 | 23         |
| 2. Metode Program Pelatihan.....                               | 24         |
| 3. Standar Merumuskan Program Pelatihan dan Pengembangan ..... | 25         |
| C. <i>E-learning</i> .....                                     | 29         |
| 1. Pengertian E-learning.....                                  | 29         |
| 2. Karakteristik <i>E-learning</i> .....                       | 29         |
| 3. Manfaat E-learning .....                                    | 30         |
| <b>BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b> .....           | <b>32</b>  |
| A. Sejarah Perusahaan.....                                     | 32         |
| B. Bidang Usaha.....   | 36         |

|  |           |
|--|-----------|
| 1. Fasilitas Akomodasi Hard Rock Hotel Bali.....   | 37        |
| 2. Restaurants and Bars Hard Rock Hotel Bali .....   | 46        |
| 3. Fasilitas MICE & <i>Banquet</i> Hard Rock Hotel Bali .....  | 50        |
| 4. Fasilitas di Hard Rock Hotel Bali .....   | 54        |
| C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan.....   | 61        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>  | <b>74</b> |
| A. Kebijakan Perusahaan .....  | 74        |
| B. Analisis dan Interpretasi Data.....   | 76        |
| 1. Penerapan Program Pelatihan dan Pengembangan Dengan Metode E-learning di Hard Rock Hotel Bali. .... | 76        |
| 2. Kendala Program Pelatihan dan Pengembangan Dengan Metode E-learning di Hard Rock Hotel Bali. ....   | 82        |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>   | <b>86</b> |
| A. Simpulan .....  | 86        |
| B. Saran .....   | 89        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>   | <b>90</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1. 1 Model Analisis Deskriptif Kualitatif Miles & Huberman ..... | 15 |
| Gambar 3. 1 Deluxe Room Hard Rock Hotel Bali .....                      | 37 |
| Gambar 3. 2 Deluxe Courtyard Room Hard Rock Hotel Bali .....            | 38 |
| Gambar 3. 3 Deluxe Premium Room Hard Rock Hotel Bali .....              | 39 |
| Gambar 3. 4 Deluxe Premium Pool Access Hard Rock Hotel Bali .....       | 39 |
| Gambar 3. 5 Loft Room Hard Rock Hotel Bali .....                        | 40 |
| Gambar 3. 6 Deluxe Suite Hard Rock Hotel Bali .....                     | 41 |
| Gambar 3. 7 Roxity Family Suite Hard Rock Hotel Bali .....              | 42 |
| Gambar 3. 8 Rockstar Suite Room Hard Rock Hotel Bali.....               | 43 |
| Gambar 3. 9 Luxury Kids Suite Hard Rock Hotel Bali.....                 | 44 |
| Gambar 3. 10 King Suite Hard Rock Hotel Bali.....                       | 45 |
| Gambar 3. 11 Centerstage Hard Rock Hotel Bali .....                     | 46 |
| Gambar 3. 12 Starz Diner Hard Rock Hotel Bali .....                     | 46 |
| Gambar 3. 13 Splash Bistro Hard Rock Hotel Bali.....                    | 47 |
| Gambar 3. 14 The Shack Bar Hard Rock Hotel Bali .....                   | 48 |
| Gambar 3. 15 Starz Deli Hard Rock Hotel Bali .....                      | 48 |
| Gambar 3. 16 Hard Rock Café Hard Rock Hotel .....                       | 49 |
| Gambar 3. 17 Jamie Oliver Kitchen Bali Hard Rock Hotel Bali .....       | 49 |
| Gambar 3. 18 Wall of Fame Hard Rock Hotel Bali.....                     | 50 |
| Gambar 3. 19 Hall of Fame Hard Rock Hotel.....                          | 50 |
| Gambar 3. 20 Neverland Hard Rock Hotel Bali.....                        | 51 |
| Gambar 3. 21 Graceland Hard Rock Hotel Bali .....                       | 51 |
| Gambar 3. 22 The Fillmore Hard Rock Hotel Bali.....                     | 52 |
| Gambar 3. 23 The Abbey Road Hard Rock Hotel Bali.....                   | 52 |

|  |    |
|--|----|
| Gambar 3. 24 The Paisley Park Hard Rock Hotel Bali.....                | 53 |
| Gambar 3. 25 The Studio Two Hard Rock Hotel Bali.....                  | 53 |
| Gambar 3. 26 Boom Box Hard Rock Hotel Bali .....                       | 54 |
| Gambar 3. 27 Tabu Teen Hard Rock Hotel Bali .....                      | 54 |
| Gambar 3. 28 Lullaby Play Room Hard Rock Hotel Bali.....               | 55 |
| Gambar 3. 29 Roxity Kids Club Hard Rock Hotel Bali .....               | 55 |
| Gambar 3. 30 Rock Wall Climbing Hard Rock Hotel Bali .....             | 56 |
| Gambar 3. 31 Rock Shop Hard Rock Hotel Bali .....                      | 56 |
| Gambar 3. 32 Rock Shop Hard Rock Hotel Bali .....                      | 57 |
| Gambar 3. 33 Body Rock GYM Hard Rock Hotel Bali .....                  | 57 |
| Gambar 3. 34 Rock Spa Hard Rock Hotel Bali .....                       | 58 |
| Gambar 3. 35 Swimming Pool Hard Rock Hotel Bali .....                  | 58 |
| Gambar 3. 36 Chill Out Pool Hard Rock Hotel Bali.....                  | 59 |
| Gambar 3. 37 Hard Rock Radio (87.8 FM Bali) Hard Rock Hotel Bali ..... | 60 |
| Gambar 3. 38 Struktur Organisasi Hard Rock Hotel Bali.....             | 61 |
| Gambar 4. 1 Halaman Utama HeLP Portal Hard Rock Hotel Bali .....       | 77 |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1. 1 Penduduk yang Bekerja Menurut Kelompok Umur di Provinsi Bali..... | 6  |
| Tabel 4. 1 Data Narasumber Karyawan Tetap Hard Rock Hotel Bali.....          | 83 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|   |     |
|---|-----|
| Lampiran 1 Pedoman Wawancara Dengan Training & Development Manager..                          | 92  |
| Lampiran 2 Pedoman Wawancara Dengan Staf Tetap Hard Rock Hotel Bali ....                      | 95  |
| Lampiran 3 Formulir Proses Bimbingan Dosen Pembimbing I .....                                 | 97  |
| Lampiran 4 Formulir Proses Bimbingan Dosen Pembimbing II .....                                | 98  |
| Lampiran 5 Surat Kesediaan Membimbing Sebagai Dosen Pembimbing I.....                         | 99  |
| Lampiran 6 Surat Kesediaan Membimbing Sebagai Dosen Pembimbing II.....                        | 100 |
| Lampiran 7 Surat Keterangan Penyelesaian Projek Akhir .....                                   | 101 |
| Lampiran 8 Site Map Platform E-learning Hard Rock Hotel Bali Dengan Elemen<br>Gamifikasi..... | 102 |
| Lampiran 9 Gambaran Platform E-learning Hard Rock Hotel Bali Dengan Elemen<br>Gamifikasi..... | 103 |
| Lampiran 10 Keterangan Perubahan Judul Tugas Akhir .....                                      | 104 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Setiap organisasi atau perusahaan selalu memerlukan sumber daya untuk mencapai tujuan. Sumber daya merupakan sumber energi, tenaga, kekuatan (*power*) yang diperlukan untuk menciptakan suatu daya, gerakan, aktivitas, kegiatan dan tindakan. Tanpa sumber daya yang mencukupi, sebuah organisasi mungkin tidak dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk mengelola sumber daya dengan efisien dan efektif agar organisasi dapat beroperasi secara optimal. Dengan memastikan bahwa sumber daya yang ada dimanfaatkan dengan baik, organisasi dapat meningkatkan kinerja dan mencapai kesuksesan jangka panjang. Sumber daya tersebut antara lain yaitu: sumber daya alam, sumber daya finansial, sumber daya manusia, sumber daya ilmu pengetahuan dan sumber daya teknologi. Diantara sumber daya tersebut, salah satu sumber daya terpenting adalah Sumber Daya Manusia (SDM).

SDM merupakan hal yang penting bagi sebuah organisasi maupun perusahaan. Pada dasarnya, SDM adalah sekelompok individu yang bekerja untuk sebuah perusahaan sebagai penggerak, pemikir, dan perencana untuk mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu, SDM, berkualitas merupakan salah satu kunci utama bagi perusahaan untuk berkembang di tengah persaingan global yang semakin ketat ini. Dilihat dari sumber-sumber daya manajemen, yaitu manusia (*man*), biaya (*money*), metode (*method*), mesin (*machine*), bahan baku (*material*), dan pasar (*market*), manusia memegang peranan yang sangat penting dan merupakan unsur yang paling utama. Senada dengan itu, menurut Greer, karyawan bukan sebagai sumber daya belaka, melainkan lebih berupa modal atau aset bagi sebuah perusahaan. Karena itu kemudian muncul istilah baru di luar SDM (*human resources*), yaitu modal manusia (*human capital*). Di sini SDM dilihat bukan sekadar sebagai aset utama, melainkan aset yang bernilai dan dapat dilipatgandakan, dikembangkan dan juga bukan sebagai liabilitas (beban). Dengan demikian, investasi dalam pengembangan SDM menjadi sangat penting bagi perusahaan yang ingin tetap kompetitif di pasar global. Untuk mencapai hal ini maka perusahaan perlu memperhatikan peran dari Departemen Human Resources Development (HRD).

Departemen HRD di sebuah perusahaan merupakan salah satu departemen yang mempunyai peranan penting karena departemen ini

adalah pintu masuk dan keluarnya karyawan dari perusahaan. Dalam hal ini, Departemen HRD bertanggung jawab terhadap rencana kebutuhan tenaga kerja, pemenuhan tenaga kerja, update database karyawan, kader pimpinan, pengendalian PTER dan rasio karyawan, melaksanakan tanggung jawab sosial, kerja sama dengan lembaga pendidikan serta tentunya mengadakan pelatihan dan pengembangan bagi karyawan. Proses yang terus berlangsung untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja karyawan dikenal sebagai pelatihan dan pengembangan karyawan. Dengan adanya pelatihan dan pengembangan karyawan, Departemen HRD dapat memastikan bahwa karyawan memiliki kompetensi yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan. Hal ini juga membantu meningkatkan produktivitas dan kualitas kinerja karyawan di perusahaan. Pelatihan dan pengembangan memiliki berbagai metode dan strategi yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan dan karyawan. Salah satu pendekatan modern yang semakin populer dalam pelatihan adalah metode *e-learning*.

*E-learning*, sebagai metode pelatihan berbasis teknologi, menawarkan berbagai kelebihan seperti fleksibilitas waktu, aksesibilitas materi pelatihan kapan saja dan di mana saja, serta pengurangan biaya pelatihan. Pembelajaran melalui *e-learning* muncul sebagai solusi potensial untuk mengatasi keterbatasan tersebut. Dengan semakin majunya teknologi, *e-learning* menjadi pilihan yang

banyak digunakan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan secara efisien. Dengan platform *e-learning*, karyawan dapat belajar sesuai dengan tempo masing-masing, tanpa terkendala oleh jadwal yang ketat. Selain itu, *e-learning* juga memungkinkan perusahaan untuk mengakses materi pelatihan yang terupdate dan relevan dengan cepat, sehingga karyawan dapat selalu mendapatkan informasi terbaru dalam bidangnya. Kelebihan utama dari *e-learning* termasuk kemampuannya untuk menyediakan pelatihan yang lebih terstruktur, konsisten, dan mudah diukur. *E-learning* juga memungkinkan pelacakan kemajuan karyawan secara *real-time* dan penilaian yang lebih tepat terhadap pemahaman materi. Selain itu, *e-learning* dapat mempercepat proses pembelajaran dibandingkan dengan metode konvensional.

Meskipun telah diketahui berbagai kelebihan dari penggunaan metode *e-learning*, seluruh manajemen HRD saat ini tetap menghadapi berbagai tantangan dalam pelatihan dan pengembangan dengan metode *e-learning*. *Diversity* atau keberagaman dalam perbedaan usia merupakan salah satu tantangan yang harus dihadapi oleh manajemen HRD. Pada data tabel 1.1 menunjukkan bahwa di Provinsi Bali memiliki keragaman usia karyawan yang signifikan. Menurut Chaerudin (2019), populasi yang menua merupakan pergeseran penting yang terjadi dalam angkatan kerja. Dengan banyaknya angkatan *baby boomers* (angkatan yang lahir diantara

tahun 1946-1964) yang masih bekerja dan aktif dalam angkatan kerja, manajer harus memastikan bahwa karyawan tersebut tidak didiskriminasikan karena usia. Manajer memiliki perasaan yang beragam mengenai pekerja yang lebih tua ini. Sisi positif, mereka percaya bahwa pekerja yang lebih tua memiliki kualitas lebih baik seperti pengalaman, penilaian, etos kerja dan komitmen untuk melakukan pekerjaan. Namun, mereka juga melihat pekerja yang lebih tua tidak fleksibel atau sukar beradaptasi dan bersifat menolak terhadap teknologi baru. Wijayanti, dkk (2021) juga menyatakan bahwa karyawan senior seringkali merasa kesulitan untuk menguasai teknologi baru, yang lebih mudah dipahami oleh karyawan yang lebih muda. Perbedaan generasi inilah yang berdampak pada tingkat penerimaan dan efektivitas *e-learning*. Selain itu, permasalahan teknis seperti konektivitas internet dan dukungan perangkat keras juga dapat menghambat efektivitas *e-learning*.

Tabel 1. 1 Penduduk yang Bekerja Menurut Kelompok Umur di Provinsi Bali (Orang)  
 Sumber: [Badan Pusat Statistik Provinsi Bali \(bps.go.id\)](http://bps.go.id)

| Kelompok Usia yang Bekerja | Tahun            |                  |                  |                  |
|----------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
|                            | 2020             | 2021             | 2022             | 2023             |
| 15 - 19                    | 96.952           | 88.369           | 96.771           | 94.384           |
| 20 - 24                    | 209.575          | 213.702          | 243.356          | 237.959          |
| 25 - 29                    | 279.829          | 271.245          | 302.409          | 280.814          |
| 30 - 34                    | 278.843          | 274.503          | 300.616          | 281.914          |
| 35 - 39                    | 292.323          | 298.140          | 308.020          | 289.023          |
| 40 - 44                    | 285.027          | 290.351          | 300.098          | 297.673          |
| 45 - 49                    | 274.853          | 276.732          | 285.718          | 288.978          |
| 50 - 54                    | 232.348          | 237.207          | 254.296          | 257.831          |
| 55 - 59                    | 180.309          | 189.138          | 197.029          | 217.230          |
| 60+                        | 293.360          | 302.467          | 318.757          | 372.010          |
| <b>Jumlah</b>              | <b>2.423.419</b> | <b>2.441.854</b> | <b>2.607.070</b> | <b>2.617.816</b> |

Di Hard Rock Hotel Bali, metode *e-learning* telah diadopsi sebagai bagian dari strategi pelatihan dan pengembangan karyawan. Langkah ini diambil tentunya untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan staf hotel dalam berbagai aspek operasional dan pelayanan. *E-learning* di Hard Rock Hotel Bali dirancang untuk mencakup berbagai modul pelatihan yang mencakup keterampilan teknis dan soft skills, yang dapat diakses melalui platform digital perusahaan. Dengan, *e-learning* karyawan Hard Rock Hotel Bali dapat belajar sesuai dengan kecepatan dan waktu yang mereka tentukan sendiri, sehingga tidak mengganggu aktivitas kerja sehari-hari. Namun, salah satu isu yang perlu diperhatikan yaitu keberagaman usia karyawan yang signifikan seperti halnya pada Tabel 1.1

Penduduk yang Bekerja Menurut Kelompok Umur di Provinsi Bali (Orang). Perbedaan tingkat penerimaan *e-learning* antara generasi muda dan generasi yang lebih tua merupakan salah satu isu yang perlu diperhatikan dalam mengukur keberhasilan program ini. Hal ini menunjukkan perlunya pendekatan khusus dan pelatihan tambahan untuk memastikan semua karyawan dapat memanfaatkan *e-learning* dengan baik.

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkatnya dalam suatu penelitian dengan judul "Implementasi Pelatihan dan Pengembangan Dengan Metode *E-learning* Terhadap Karyawan Di Hard Rock Hotel Bali".

## **B. Pokok Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dianalisis sebelumnya dapat dirangkum pokok permasalahan yang dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi pelatihan dan pengembangan karyawan dengan metode *e-learning* di Hard Rock Hotel Bali?
2. Apa kendala yang dialami pada penerapan pelatihan dan pengembangan karyawan dengan metode *e-learning* di Hard Rock Hotel Bali?

## **C. Tujuan Penelitian**

Melalui permasalahan diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui implementasi pelatihan dan pengembangan

karyawan dengan metode *e-learning* di Hard Rock Hotel Bali.

2. Untuk mengetahui kendala yang dialami pada penerapan pelatihan dan pengembangan karyawan dengan metode *e-learning* di Hard Rock Hotel Bali.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Kegiatan penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat antara lain:

##### **1. Manfaat Praktis**

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

###### **a. Bagi Penulis**

Penelitian ini dapat memberikan pemahaman bagi penulis tentang penerapan pelatihan dan pengembangan dengan metode *e-learning* di sebuah perhotelan.

###### **b. Bagi Perusahaan**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau informasi bagi pihak Hard Rock Hotel Bali dalam meninjau kembali penerapan pelatihan dan pengembangan dengan metode *e-learning*.

###### **c. Bagi Masyarakat**

Adanya penelitian ini dapat memberikan pengetahuan umum terkait Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

(SDM) dengan metode *e-learning*.

## 2. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

- a. Sebagai bentuk realisasi dari wawasan, pengalaman, dan pemahaman teori yang didapat dari pembelajaran formal di bangku kuliah.
- b. Sebagai sumber informasi dan pengetahuan baru tentang pemahaman bagaimana cara penerapan pelatihan dan pengembangan dengan metode *e-learning* di Hard Rock Hotel Bali.

## E. Metode Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Nama Perusahaan : Hard Rock Hotel Bali  
Alamat : Jalan Pantai Kuta, Banjar Pande Mas  
Kuta, Badung, Bali  
Telepon / Fax : +62 361 761 869  
Email : [bookings@hardrockhotels.net](mailto:bookings@hardrockhotels.net)  
Website : <https://www.hardrockhotels.com/bali/id/>

### 2. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini, objek penelitian difokuskan tentang implementasi pelatihan dan pengembangan dengan metode *e-learning* terhadap karyawan di Hard Rock Hotel Bali.

### 3. Data Penelitian

#### a. Jenis Data Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Data Kualitatif merupakan suatu informasi tentang objek atau subjek yang tidak dapat dihitung dengan angka, namun bisa dilihat atau dirasakan. Penelitian kualitatif menurut Hendryadi (2019:218) merupakan proses penyelidikan naturalistik yang mencari pemahaman mendalam tentang fenomena sosial secara alami. Proses penelitian ini berdasarkan persepsi pada suatu fenomena dengan pendekatan datanya menghasilkan analisis deskriptif berupa kalimat secara lisan dari objek penelitian seperti sejarah perusahaan, struktur organisasi, bidang usaha, serta metode *e-learning* dalam program pelatihan dan pengembangannya di Hard Rock Hotel Bali.

#### b. Sumber Data

##### 1) Data Primer

Menurut Suryabrata (2019), data primer yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertama. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah observasi penulis dalam mengamati karyawan Hard Rock Hotel Bali dengan kelompok usia yang berbeda saat mengikuti pelatihan dan pengembangan dengan metode *e-learning*. Dan wawancara langsung dengan

Training & Development Manager sebagai eksekutor dalam program pelatihan dan pengembangan dengan metode e-learning serta 4 (empat) orang staf Hard Rock Hotel Bali dengan kelompok usia yang berbeda sebagai penerima dalam program pelatihan dan pengembangan dengan metode *e-learning*.

## 2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2019), data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

Data sekunder dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh penulis dari literatur buku dan bacaan yang membahas tentang manajemen sumber daya manusia, pelatihan dan pengembangan, serta *e-learning*.

## c. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dimaksudkan untuk menghimpun data-data informasi yang diinginkan sesuai dengan bagian dalam instansi yang diambil oleh peneliti. Metode pengumpulan data ada empat cara yaitu:

### 1) Observasi

Menurut Elvera, dkk (2021:71-75), observasi adalah metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara

langsung terhadap suatu objek yang diteliti. Dalam tahap observasi ini penulis melakukan pengamatan terhadap karyawan Hard Rock Hotel Bali dengan kelompok usia yang berbeda saat mengikuti pelatihan dan pengembangan dengan metode *e-learning*.

## 2) Wawancara

Menurut Elvera, dkk (2021:71-75), wawancara adalah metode pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara lisan kepada responden. Teknik pengumpulan data ini digunakan untuk memperoleh data dengan cara mengajukan pertanyaan kepada Training & Development Manager sebagai eksekutor dalam program pelatihan dan pengembangan dengan metode *e-learning*. Serta, penulis mengajukan pertanyaan kepada 4 (empat) orang staf Hard Rock Hotel Bali dengan kelompok usia yang berbeda sebagai penerima dalam program pelatihan dan pengembangan dengan metode *e-learning*.

## 3) Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018:476) "Dokumentasi adalah cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat

mendukung penelitian.

#### 4) Triangulasi

Menurut Sugiyono (2019) dalam pengumpulan data triangulasi merupakan teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Triangulasi dibagi menjadi 4 (empat) antara lain :

##### a) Triangulasi Sumber Data

Dengan cara menggali informasi tertentu melalui bermacam-macam metode dan sumber perolehan data. Selain wawancara dan observasi peneliti dapat menggunakan dokumen tertulis, arsip, catatan resmi, gambar atau foto.

##### b) Triangulasi Peneliti

Menggunakan tidak hanya satu orang dalam pengumpulan data dan analisis data. Teknik ini dapat memperbanyak khasanah pengetahuan mengenai informasi yang digali dari subyek penelitian.

##### c) Triangulasi Teori

Hasil akhir penelitian kualitatif berupa sebuah rumusan informasi atau thesis statement. Informasi selanjutnya dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias individual peneliti atas temuan atau

kesimpulan yang dihasilkan.

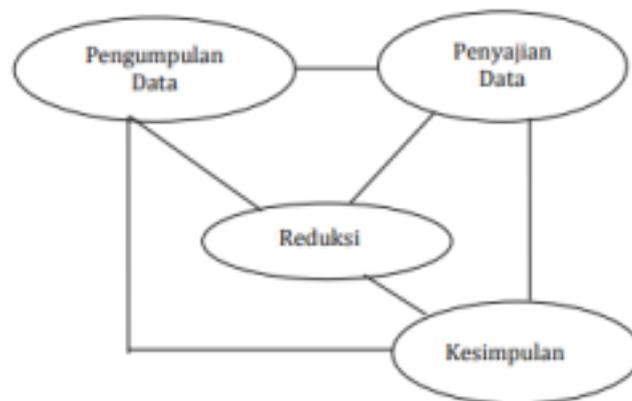
d) Triangulasi Metode

Dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Peneliti dapat menggunakan informan yang berbeda untuk mengecek kebenaran informasi tersebut. Melalui berbagai perspektif atau pandangan diharapkan diperoleh hasil yang mendekati kebenaran.

**4. Teknik Analisis Data**

Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis deskriptif kualitatif. Menurut Elvera, dkk (2021:113), metode analisis data deskriptif kualitatif merupakan analisis data yang diperoleh melalui proses sistematis, dengan cara mencari dan mengolah berbagai data yang bersumber dari hasil pengamatan lapangan, kajian dokumen, catatan lapangan, wawancara, dokumentasi, studi kepustakaan, dan lainnya sehingga dapat menghasilkan sebuah kesimpulan dan laporan temuan penelitian.

Pada penelitian ini, analisis data dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data. Alur analisis mengikuti model analisis interaktif sebagaimana diungkapkan Miles & Huberman. Teknis yang digunakan dalam menganalisis data dapat divisualisasikan



pada Gambar 1.1:

*Gambar 1. 1 Model Analisis Deskriptif Kualitatif Miles & Huberman  
Sumber: Buku Analisis Data Kualitatif oleh Sirajuddin Saleh (2017)*

Proses analisis dalam penelitian ini dilakukan dengan empat tahapan yaitu:

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui metode observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka.

b. Reduksi Data

Setelah data terkumpul, langkah berikutnya adalah melakukan reduksi data. Reduksi data dilakukan untuk memilih data yang relevan dan bermakna, memfokuskan pada data yang dapat

membantu memecahkan masalah, menemukan penemuan, memberikan makna, atau menjawab pertanyaan penelitian. Proses ini melibatkan penyederhanaan dan penyusunan data yang sudah terkumpul secara sistematis, serta penjabaran hal-hal penting terkait hasil temuan.

c. Penyajian Data

Setelah melakukan reduksi data, tahap berikutnya adalah penyajian data. Dalam penelitian ini, data disajikan secara terstruktur dalam bentuk tulisan atau kata-kata.

d. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan selama proses penelitian berlangsung seperti halnya proses reduksi data. Setelah data terkumpul dan cukup memadai maka selanjutnya diambil kesimpulan sementara, dan setelah data benar-benar lengkap maka diambil kesimpulan akhir.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan pembahasan pada Bab IV, maka simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hard Rock Hotel Bali memahami pentingnya pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan agar mereka dapat bekerja lebih efektif dan efisien. Hotel ini menawarkan tiga jenis pelatihan: pelatihan dari brand Hard Rock Internasional, pelatihan generik dari head company HPL (Hotel Properties Limited), dan pelatihan yang diatur oleh setiap departemen. *E-learning* digunakan untuk pelatihan dari brand Hard Rock Internasional dan HPL. Program *e-learning* pertama kali dibuat pada tahun 2018 dan mulai aktif digunakan pada tahun 2022. Mengikuti teori ADDIE (*Analysis, Design, Develop, Implement, Evaluate*) dari Dessler (2013), berikut adalah tahapan penerapan program *e-learning* di Hard Rock Hotel Bali:

a. Analisis Kebutuhan (*Analysis*)

Adanya pelatihan dan pengembangan dengan metode *e-learning* di Hard Rock Hotel Bali disebabkan karena adanya tuntutan dari perusahaan yang harus mengikuti perkembangan teknologi yang semakin canggih.

b. Merancang (*Design*)

Program pelatihan dirancang untuk mengikuti perkembangan teknologi dan efisiensi waktu. *E-learning* di Hard Rock Hotel Bali mengikuti standar Hard Rock Internasional dan HPL, dengan *outline* yang mencakup topik utama, sub-topik, tujuan pembelajaran, dan durasi pelatihan. Tujuan utama dari pelatihan *e-learning* yaitu mengikuti perkembangan teknologi dan agar karyawan dapat mengakses pelatihan kapan saja tanpa mengganggu tugas operasional.

c. Mengembangkan (*Develop*)

Program pelatihan dan pengembangan dengan metode *e-learning* di Hard Rock Hotel Bali dikembangkan dengan menjaga kualitas dan akurasi dari review berkala dan mengikuti standar dari Hard Rock Internasional dan HPL. Dan *assessment test* dilakukan setelah pembelajaran untuk mengukur efektivitas modul, dengan dukungan tambahan bagi karyawan yang membutuhkan.

d. Melaksanakan (*Implement*)

Setelah tahap analisis, perancangan, dan pengembangan, program diimplementasikan. Pengenalan HeLP Portal *e-learning* dilakukan melalui orientasi awal untuk awal pelaksanaannya. Lalu dilanjutkan dengan mengirimkan jadwal melalui email resmi dan melakukan *reminder* secara berkala.

e. Mengevaluasi (*Evaluate*)

Di Hard Rock Hotel Bali evaluasi pelatihan *e-learning* dilakukan melalui *assessment test* dan *guest comment*. *Assessment test* bersifat lisan dengan remidi jika diperlukan. Sedangkan *guest comment* digunakan sebagai indikator efektivitas program dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan tamu, sehingga program terus ditingkatkan.

2. Kendala utama dalam penerapan e-learning di Hard Rock Hotel Bali adalah keberagaman usia karyawan, dengan kelompok usia yang lebih tua menunjukkan kesulitan dalam beradaptasi dengan teknologi baru. Wawancara dengan karyawan menunjukkan bahwa pekerja senior merasa sulit untuk mengikuti pelatihan *e-learning* secara mandiri dan merasa kurang termotivasi. Selain itu, kendala bahasa juga dihadapi oleh beberapa karyawan yang jarang menggunakan bahasa Inggris dalam pekerjaan sehari-hari. Solusi yang diterapkan untuk membantu karyawan senior memahami pembelajaran *e-learning* dengan HeLP Portal yaitu diadakannya

orientasi awal. Sedangkan solusi untuk karyawan yang kesulitan dalam memahami materi di *e-learning* yaitu diadakannya *tutorial class*, ini yang bersifat opsional, diadakan beberapa hari sebelum *assessment test* dan berfungsi sebagai sesi diskusi untuk memperdalam pemahaman. Dengan pendekatan ini, Hard Rock Hotel Bali berusaha memastikan semua karyawan, tanpa memandang usia atau tingkat kenyamanan dengan teknologi, dapat memperoleh manfaat maksimal dari program *e-learning* yang ditawarkan.

## **B. Saran**

Berdasarkan kendala yang dibahas di Bab IV ada beberapa saran Penulis dapat ajukan untuk menjadi rekomendasi seperti:

### **1. Penghargaan dan Pengakuan**

Untuk meningkatkan motivasi karyawan dalam mengikuti program pelatihan *e-learning*, disarankan untuk mengembangkan sistem penghargaan dan pengakuan bagi karyawan yang menunjukkan prestasi dan kemajuan signifikan dalam pelatihan. Ini bisa berupa sertifikat, insentif, atau pengakuan formal dalam rapat perusahaan.

### **2. Pembelajaran *E-learning* Dalam Bentuk Video**

Untuk meningkatkan efektivitas pembelajaran, disarankan untuk menggabungkan pembelajaran *e-learning* dengan video. Ini akan membantu karyawan memahami dan menerapkan pengetahuan yang mereka peroleh dengan lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- (Sakernas), S. A. (n.d.). *Badan Pusat Statistik Provinsi Bali*. Retrieved Juni 28, 2024, from <https://bali.beta.bps.go.id/id/>
- Adhi Prasetyo, F. P. (2021). *Manajemen SDM Digital: Strategi Bertahan di Era Industri 4.0*. Sleman: Diandra Kreatif .
- ANGGRAINI, R. (2019). *Pengaruh E-Learning Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia di Perbankan Syariah (Studi Kasus BPRS Aman Syariah Sekampung)*.
- Chaerudin, A. (2019). *Manajemen Pendidikan Dan Pelatihan SDM*. Jejak Publisher.
- DELILA, K. (2023). *Strategi Pengembangan SDM Lewat E-Learning di PT. BANK CENTRAL ASIA (Studi Pada BCA Cabang Telogorejo)*.
- Dr. Elvera, S. M. (2021). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Dr. Sarlota Singerin, S. M. (2022). *MANajemen Pelatihan Dan Pengembangan*. Pasaman Barat: CV Azka Pustaka.
- Drs. H. Sofyan Tsauri, M. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jember: STAIN Jember Press.
- Herman Hatta, H. U. (2023). *Model-Model Pelatihan Dan Pengembangan SDM*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.
- Jerry Indrawan, S. M. (2022). *Manajemen Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Surabaya: CV Jakad Media Publishing.
- Nugroho, Y. A. (2019). *Pelatihan Dan Pengembangan SDM: Teori Dan Aplikasi*. Jakarta: Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.
- Reza Claudio Purwanto, A. S. (2022). *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen . Pengaruh Pelatihan &*

*Pengembangan E-Learning Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia PT BANK RAKYAT INDONESIA Kantor Cabang Manado, 01.*

Rio Nardo, S. M. (2024). *Perencanaan Dan Pengembangan SDM*. Sijunjung: MITRA CENDEKIA MEDIA.

Saleh, S. (2017). *Analisis Data Kualitatif*. Bandung: Pustaka Ramadhan.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Susan, E. (2019). Jurnal Manajemen Pendidikan Islam. *Manajemen Sumber Daya Manusia, 9*.