

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI PELATIHAN *HOSPITALITY BEHAVIOUR* TERHADAP
KARYAWAN GENERASI Y (MILENIAL) PADA KUTA BEACH HOTEL**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis,
Politeknik Negeri Bali

Oleh:

NI LUH PUTU MARANTINI

NIM. 2015744154

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI PELATIHAN *HOSPITALITY BEHAVIOUR* TERHADAP
KARYAWAN GENERASI Y (MILENIAL) PADA KUTA BEACH HOTEL**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis,
Politeknik Negeri Bali

Oleh:

NI LUH PUTU MARANTINI

NIM. 2015744154

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024



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

SURAT KETERANGAN PENYELESAIAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ni Luh Putu Marantini
Nomor Induk : 2015744154
Prodi/Jurusan : D4 Manajemen Bisnis Internasional/Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Implementasi Pelatihan *Hospitality Behaviour* Terhadap
Karyawan Generasi Y (Milenial) pada Kuta Beach Hotel

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,

(Kadek Jemmy Waciko, S.Pd., M.Sc, P.hd)

NIP. 198104122005011001

Badung,

Pembimbing II,

(Dra. Sagung Mas Suryaniadi M.Si)

NIP. 196409191989032002

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Implementasi Pelatihan *Hospitality Behaviour*
Terhadap Karyawan Generasi Y (Milenial) Pada Kuta
Beach Hotel.

2. Penulis

a. Nama : Ni Luh Putu Marantini

b. NIM : 2015744154

3. Jurusan : Administrasi Bisnis

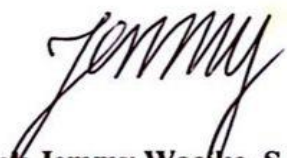
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 27 Agustus 2024

Menyetujui:

Pembimbing I,

Pembimbing II,


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


Dra. Sagung Mas Suryaniadi M.Si
NIP. 196409191989032002

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**IMPLEMENTASI PELATIHAN *HOSPITALITY BEHAVIOUR* TERHADAP KARYAWAN
GENERASI Y (MILENIAL) PADA KUTA BECH HOTEL**

Oleh:

NI LUH PUTU MARANTINI

Nim: 2015744154

Disahkan:

Ketua Tim Penguji,

Dra. Sagung Mas Suryaniadi M.Si
NIP. 196409191989032002

Penguji I,

Ni Ketut Lasmini, SE., M.Agb.
NIP. 196512161990032002

Penguji II,

Ni Luh Made Wijayati, SE., M.Si.
NIP. 196401141988112001

Badung, 13 Agustus 2024

Mengetahui

Jurusan Administrasi Bisnis

Ketua

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

Prodi. Manajemen Bisnis Internasional

Ketua

Ketut Vini Elfarosa, S.E., M.M.
NIP. 197612032008122001

MOTTO

“Success is not just about the goal, but the process.”

PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat-Nyalah penulis dapat menyelesaikan Skripsi Terapan ini tepat pada waktunya. Penulis mengucapkan terima kasih dan persembahkan kepada:

1. Bapak, Ibu dan Keluarga, yang telah memberikan dukungan serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan saya.
2. Keluarga besar Kuta Beach Hotel, yang telah memberikan kesempatan dan bimbingan serta izin untuk mrlakukan penelitian hingga dapat memperlancar proses skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu Dosen pembimbing, penguji dan pengajar yang telah membimbing serta banyak memberikan arahan, motivasi dan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Sahabat dan teman-teman 8D Manajemen Bisnis Internasional Angkatan 2020 atas dukungan dan motivasinya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.



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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Luh Putu Marantini
NIM : 2015744154
Prodi/Jurusan : D4 Manajemen Bisnis Internasional/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Skripsi saya dengan judul:
"Implementasi Pelatihan *Hospitality Behaviour* Terhadap Karyawan Generasi Y (Milenial)
pada Kuta Beach Hotel" adalah memang benar asli karya saya.

Dengan ini saya juga 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 pada daftar pustaka.

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

Badung, 27 Agustus 2024
Yang menyatakan,



Ni Luh Putu Marantini
NIM. 2015744154

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui implementasi pelatihan *hospitality behaviour* terhadap karyawan Generasi Y (Milenial) pada Kuta Beach Hotel. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Kuta Beach Hotel memfokuskan program pelatihan *hospitality behaviour* terhadap karyawan generasi y (milenial) sebagai salah satu kewajiban, untuk membentuk perilaku yang sejalan dengan budaya organisasi, tetapi juga diberikan kepada karyawan yang lama serta karyawan baru sepanjang adanya kesenjangan antara perilaku dan kinerja karyawan yang bersangkutan oleh kebutuhan organisasi. Proses dari implementasi pelatihan *hospitality behaviour* yaitu dimulai dari pelatihan *hospitality behaviour* terhadap karyawan generasi y (milenial). Lalu kemudian menentukan tujuan pelatihan *hospitality behaviour*, dilanjutkan dengan menentukan metode pelatihan *hospitality behaviour* karyawan generasi y (milenial) yaitu, *Role Playing*, Metode Studi Kasus dan *Simulations*. Setelah menentukan metode pelatihan *hospitality behaviour*, dan tahap terakhir yaitu Pengimplementasian pelatihan *hospitality behaviour* terhadap karyawan generasi y (milenial). Dalam implementasinya yaitu, tidak adanya *trainer* khusus yang memandu jalannya pelatihan *hospitality behaviour*, sehingga waktu pelatihan tidak bisa berjalan dengan konsisten, masih terjadi fluktuasi kehadiran, prestasi kerja, penggunaan *uniform* dan sikap yang belum sepenuhnya memenuhi faktor pelatihan *hospitality behaviour* secara baik. Serta kurangnya minat karyawan generasi y (milenial) dalam mengikuti pelatihan *hospitality behaviour*.

Kata Kunci: Implementasi, pelatihan, *hospitality behaviour* dan Generasi Y (milenial)

ABSTRACT

The aim of this research is to determine the implementation of hospitality behavior training for Generation Y (Millennial) employees at the Kuta Beach Hotel. This research uses a qualitative descriptive method with data collection techniques in the form of observation, interviews and documentation. Kuta Beach Hotel focuses on hospitality behavior training programs for generation y (millennial) employees as one of the obligations, to form behavior that is in line with organizational culture, but is also given to old employees and new employees as long as their existence reflects the behavior and performance of the employees concerned. organizational needs. The process of implementing Hospitality Behavior training starts with Hospitality Behavior training for generation y (millennial) employees. Then determine the objectives of hospitality behavior training, followed by determining the hospitality behavior training method for generation y (millennial) employees, namely, Role Playing, Case Study Method and Simulation. After determining the hospitality behavior training method, the final stage is implementing hospitality behavior training for generation y (millennial) employees. In its implementation, there is no special trainer to guide hospitality behavior training, so that the training time cannot run consistently, there is still attendance, work performance, uniform use and attitude that do not fully meet the factors of good hospitality behavior training. As well as eliminating the interest of generation Y (millennial) employees in participating in hospitality behavior training.

Keywords: *Implementation, training, hospitality behaviour and Generation Y (millennial).*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa, atas rahmat dan karunia-Nya yang memungkinkan penulis menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Implementasi Pelatihan *Hospitality Behaviour* Terhadap Karyawan Generasi Y (Milenial) pada Kuta Beach Hotel”** tepat pada waktunya.

Penyusunan Skripsi Terapan ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan pada Program Studi D4 Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.

Penulis menyadari bahwa skripsi terapan ini dapat terselesaikan dengan baik berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M.Com. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali
3. Ibu Ketut Vini Elfora, SE, M.M selaku Ketua Program Studi D4 Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan fasilitas dan arahan selama penyusunan Skripsi Terapan ini.
4. Bapak Kadek Jemmy Waciko, S.Pd., M.Sc, P.hd selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing serta memberikan banyak saran, masukan dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.

5. Ibu Dra. Sagung Mas Suryaniadi M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberi petunjuk serta arahan selama penyusunan penelitian ini sehingga penulis dapat menyelesaikan tepat pada waktunya.
6. Bapak/Ibu Dosen pengajar dan para staff di Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bantuan pelayanan yang baik selama ini atas keperluan penulis di Jurusan Administrasi Bisnis.
7. Ibu Ni Kadek Puspawati, selaku *Human Resource* Kuta Beach Hotel yang telah memberikan informasi dan data yang berkaitan dengan penyusunan Skripsi Terapan serta kesempatan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di Kuta Beach Hotel.
8. Keluarga, Sahabat dan Teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang selalu setia menemani dan memberikan dorongan serta semangat selama penyusunan Skripsi Terapan ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif demi perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya dalam pengembangan dunia pendidikan.

Badung, 31 Maret 2024

Penulis

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
SURAT KETERANGAN PENYELESAIAN SKRIPSI	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	v
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kontribusi Hasil Penelitian	8
a. Manfaat Teoritis.....	8
b. Manfaat Praktis.....	8
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II	11
KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teoritis	11
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	11

2.1.2 Budaya Organisasi.....	12
2.1.3 Pengertian Pelatihan	28
2.1.4 Tujuan Pelatihan	29
2.1.5 Jenis – Jenis Pelatihan	31
2.1.6 Pelatihan Langsung	32
2.1.7 Pengertian Generasi Y (Milenial).....	36
2.1.8 Karakteristik Generasi Y (Milenial)	37
2.2 Penelitian Terdahulu (Kajian Empirik)	40
2.3 Kerangka Berpikir	42
BAB III.....	43
METODE PENELITIAN	43
3.1 Jenis dan Sumber Data.....	44
3.1.1 Jenis Data	44
3.1.2 Sumber Data	45
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.3 Metode Analisis Data.....	49
BAB IV	52
HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Gambaran Umum Kuta Beach Hotel.....	52
4.1.1 Sejarah Berdirinya Kuta Beach Hotel	52
4.1.2 Bidang usaha Kuta Beach Hotel.....	53
4.1.3 Visi dan Misi Kuta Beach Hotel.....	55
4.1.4 Struktur Organisasi Kuta Beach Hotel	56
4.1.5 Uraian Jabatan	57
4.2 Hasil Analisis dan Pembahasan	63
4.2.1 Implementasi Pelatihan <i>Hospitality Behaviour</i> Terhadap Karyawan Generasi Y (Milenial) pada Kuta Beach Hotel.....	63
4.3 Implikasi Hasil Penelitian	86
4.3.1 Implikasi Teoritis.....	86
4.3.2 Implikasi Praktis.....	86
BAB V.....	88

SIMPULAN DAN SARAN	88
5.1 Simpulan	88
5.2 Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....	91
LAMPIRAN.....	97



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah karyawan generasi y (milenial) yang mengikuti pelatihan Tahun 2020-2023	5
Tabel 1.2 Data Absensi Karyawan Generasi y (milenial) Pada Kuta Beach Hotel Tahun 2020 - 2023	6
Tabel 2. 1 Jenis-Jenis Pelatihan.....	31
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu.....	40
Tabel 4.1 Jenis dan Jumlah Kamar di Kuta Beach Hotel.....	54
Tabel 4.2 Data Sebelum dan Sesudah Pelatihan hospitality behaviour karyawan generasi y (milenial) tahun 2021 – 2023 di Kuta Beach Hotel.....	65
4.3 Jumlah Pelanggaran Penggunaan Uniforform Karyawan Generasi Y (milenial) Tahun 2021 - 2023 1	72
Tabel 4.4 Data Keterlambatan Karyawan Generasi Y (Milenial) Tahun 2021 – 2023	75
Tabel 4.5 Data Karyawan Generasi Y (Milenial) dengan Pelanggaran Sikap Tahun 2021 - 2023	76
Tabel 4.6 Penilaian kinerja karyawan generasi y (milenial) tahun 2021	80
Tabel 4.7 Penilaian kinerja karyawan generasi y (milenial) tahun 2022	81
Tabel 4.8 Penilaian kinerja karyawan generasi y (milenial) tahun 2023	81
Tabel 4.9 Lingkungan Kerja di Kuta Beach.....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	42
Gambar 4. 1 Logo Kuta Beach Hotel	53
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Kuta Beach Hotel	56
Gambar 4. 3 Implementasi Pelatihan Hospitality Behaviour Terhadap Karyawan Generasi Y (milenial) pada Kuta Beach Hotel	63



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di suatu perusahaan maupun organisasi, terdapat beberapa generasi karyawan yang bekerja, yang dapat dikelompokkan menjadi beberapa kategori, Menurut Joran (2014:80), Generasi Baby Boomers adalah mereka yang lahir setelah Perang Dunia II hingga 1960. Generasi X mencakup orang-orang yang lahir antara tahun 1961 dan 1980, sementara Generasi Y (Milenial) adalah mereka yang lahir antara 1981 dan 2000. Generasi Z mencakup individu yang lahir antara 2001 dan 2012. Dalam setiap lintas generasi memiliki nilai, sikap, dan perilaku yang berbeda-beda karena mereka lahir dalam era yang berbeda dan mengalami berbagai peristiwa pada masa mereka, serta menghargai keragaman menurut Putra (2017:129).

Menurut Onibala (2017), generasi milenial memiliki dua karakteristik utama, yaitu positif dan negatif. Dari sisi negatif, pekerjaan dianggap sebagai sesuatu yang sangat berharga dan penting, sehingga generasi

milenial seringkali kurang fokus dan serius dalam melaksanakan tugas. Namun, dalam sisi positif, generasi y (milenial) mempunyai ambisi yang tinggi dan kesadaran akan kerasnya kehidupan dunia, dengan sikap terbuka terhadap tantangan serta kesiapan untuk berjuang dan memimpin di masa depan. Dalam konteks pekerjaan, Generasi Y (milenial) dikenal peduli dengan teknologi baru, aktif, cenderung cepat bosan, dan memiliki komitmen serta kesetiaan yang rendah terhadap pekerjaan mereka (Oktariani, et al., 2017).

Fahmi (2017:117), mengungkapkan budaya organisasi adalah suatu penggabungan gaya budaya dan perilaku individu yang dibawa masing-masing orang ke dalam norma-norma, nilai-nilai, aturan-aturan, dan filosofi baru. Budaya ini menciptakan energi dan kebanggaan kelompok dalam menghadapi berbagai tujuan tertentu. Dengan adanya budaya organisasi, aktivitas organisasi dapat diatur dengan baik, sehingga mempermudah koordinasi di dalamnya.

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah kemampuan yang ada dalam diri individu untuk mengembangkan statusnya sebagai makhluk sosial, beradaptasi, menyesuaikan diri, serta mengelola seluruh potensi yang dimiliki demi mencapai kesejahteraan hidup yang seimbang dan berkelanjutan. Kualitas SDM berkaitan erat dengan tuntutan kerja profesional; hasil kerja menjadi indikator utama untuk menilai seberapa profesional seseorang dalam bidangnya. Untuk tetap bersaing, perusahaan

diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam operasionalnya. Penurunan kinerja karyawan adalah masalah serius bagi perusahaan karena kinerja karyawan merupakan kunci daya saing. Oleh karena itu, perusahaan harus selalu menyesuaikan SDM-nya dengan pengetahuan dan keterampilan yang relevan.

Menurut Rafael Solis (2017), pelatihan adalah prosedur terorganisir di mana individu mempelajari pengetahuan dan keterampilan secara sistematis. Pelatihan mencakup kegiatan belajar-mengajar yang bertujuan utama untuk membantu anggota organisasi dalam memperoleh dan menerapkan pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan sikap yang diperlukan untuk pekerjaan dan organisasi tertentu.

Sementara itu, Gary Dessler yang dikutip oleh Sri Larasati (2018:111) mendefinisikan pelatihan sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja jangka pendek dalam posisi yang sedang dijabat dengan cara memperbaiki pengetahuan, keterampilan, dan perilaku karyawan.

Pelatihan ini ditujukan untuk karyawan pelaksana perusahaan dengan tujuan meningkatkan dan mengembangkan kemampuan teknis serta pengetahuan yang mereka miliki. Proses pelatihan dimulai dengan pengamatan dan penilaian oleh manajemen perusahaan terhadap setiap individu karyawan, berdasarkan kualitas kerja dan ketepatan manajemen waktu mereka. Untuk memastikan bahwa program pelatihan mencapai

tujuannya, penting untuk melakukan penilaian terhadap karyawan guna mengetahui sejauh mana pengetahuan, keterampilan, dan perilaku mereka berkembang setelah mengikuti program pelatihan.

Kuta Beach Hotel merupakan salah satu hotel berbintang 4 yang terletak di kawasan Pantai Kuta berlokasi di Jalan Benesari, Legian, Bali Indonesia. Hotel ini terdiri dari 144 kamar, dan masing-masing kamar dilengkapi dengan fasilitas dan pemandangan yang menghadap ke Pantai Kuta. Pada tanggal 01 Juni 2022 Best Western Kuta Beach berubah nama menjadi Kuta Beach Hotel dan secara resmi keluar dari manajemen *Best Western International*. Dan dilain sisi, para karyawan Generasi Y (Milennial) di Kuta Beach Hotel kurang adanya pengawasan dalam pelatihan *hospitality behaviour* sehingga karyawan generasi y (milennial) kurang dalam memahami budaya organisasi. Program pelatihan *Hospitality Behaviour* karyawan generasi Y (Milennial) merupakan salah satu fokus yang dilakukan oleh Kuta Beach Hotel dalam meningkatkan perilaku, etika, sikap dan kinerja karyawannya terutama karyawan generasi y (milennial). Hal ini dapat dilihat dari jumlah karyawan generasi y (milennial) yang mengikuti pelatihan *hospitality behaviour*. *Human Resources* di Kuta Beach Hotel mengatakan sekitar kurang lebih 24 jam per tahun untuk mengikuti pelatihan *hospitality behaviour*. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan, perilaku, etika dan kinerja karyawan itu sendiri.

Program pelatihan yang di terapkan di Kuta Beach Hotel hanya secara *offline* atau secara langsung di laksanakan di hotel.

Tabel 1.1 Jumlah karyawan generasi y (milenial) yang mengikuti pelatihan Tahun 2020-2023

 TRAINING REPORT				
No	Tahun	Jumlah Keseluruhan Karyawan/Tahun	Jumlah Karyawan Generasi Y (milenial)/Tahun	Jumlah Karyawan Generasi Y (milenial) yang mengikuti pelatihan/Tahun
1	2020	68	47	35
2	2021	65	45	28
3	2022	67	35	26
4	2023	70	40	25
Total		270	167	114

Sumber: *Human Resources* Kuta Beach Hotel (data setelah

Tabel 1.1 Menunjukkan Program pelatihan ini tidak dapat di ikuti secara maksimal oleh semua karyawan terutama karyawan Generasi Y (Milenial) yang berusia 23 - 44 tahun (pertahun 2023). dapat dilihat terjadinya penurunan setiap tahunnya karena rendahnya minat karyawan generasi y (milenial) dalam mengikuti pelatihan. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi program pelatihan di Kuta Beach Hotel yaitu belum bersama-sama mengevaluasi tingkat kehadiran karyawan dalam mengikuti pelatihan. Karyawan Generasi Y (Milenial) belum sepenuhnya memahami pelatihan *hospitality behaviour* yang disediakan, dan cenderung lebih fokus mengerjakan tugas-tugas mereka daripada mengikuti pelatihan tersebut. Hal ini lah yang mempengaruhi tingkat kehadiran, etika, sikap, prilaku kinerja

karyawan dan lingkungan perusahaan. Berikut ini adalah data absensi karyawan generasi Y (milenial) di Kuta Beach Hotel.

Tabel 1.2 Data Absensi Karyawan Generasi y (milenial) Pada Kuta Beach Hotel Tahun 2020 - 2023

Tahun	Jumlah Karyawan Generasi Y (Milenial)	Hari Kerja	Absensi Tidak Hadir/Tahun				Terlambat
			Alfa	Sakit	Izin	Total	Jumlah Total
2020	47	240	12	14	10	36	30
2021	45	240	8	11	11	30	27
2022	35	240	6	12	13	31	20
2023	40	240	8	9	12	29	25

Sumber: *Human Resources* Kuta Beach Hotel (data setelah diolah)

Pada Tabel 1.2 terlihat bahwa terdapat fluktuasi jumlah absensi karyawan generasi Y (milenial) di Kuta Beach Hotel dari tahun 2020 hingga 2023. Pada tahun 2020, total karyawan yang tidak hadir mencapai 36 orang, dan jumlah karyawan generasi Y yang terlambat adalah 30 orang. Pada tahun 2021, terjadi penurunan jumlah ketidakhadiran karyawan generasi Y menjadi 30 orang, dengan jumlah keterlambatan sebanyak 27 orang. Namun, pada tahun 2022 terjadi peningkatan jumlah ketidakhadiran menjadi 31 orang, meskipun keterlambatan menurun menjadi 20 orang. Pada tahun 2023, jumlah ketidakhadiran kembali menurun menjadi 29 orang, sedangkan keterlambatan meningkat menjadi 25 orang.

Kuta Beach Hotel mengharapkan karyawan generasi Y (milenial) untuk bekerja dengan baik dan mematuhi semua aturan yang telah ditetapkan. Namun, masih ada beberapa karyawan dari generasi ini yang

tidak mengikuti peraturan, yang dapat berdampak negatif pada kinerja mereka. Selain itu, terdapat kurangnya minat dari karyawan generasi Y dalam mengikuti pelatihan perilaku *hospitality*, yang sebenarnya merupakan bagian penting dari budaya organisasi.

Jika hasil implementasi pelatihan *hospitality behaviour* untuk karyawan generasi Y (milenial) dijadikan sebagai acuan untuk mengatasi berbagai kekurangan yang ada, hal ini tentu dapat meningkatkan kualitas pelaksanaan program pelatihan tersebut dan memastikan pencapaiannya secara maksimal.

Berdasarkan latar belakang diatas, Penulis tertarik untuk mengkaji dan melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengambil judul penelitian: **“Implementasi Pelatihan *Hospitality Behaviour* Karyawan Generasi Y (Milenial) pada Kuta Beach Hotel.”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian di atas, pokok permasalahan yang akan diidentifikasi oleh penulis adalah, "Bagaimanakah Implementasi Pelatihan *Hospitality Behaviour* Terhadap Karyawan Generasi Y (Milenial) di Kuta Beach Hotel?"

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjelasan latar belakang dan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah, Untuk mengetahui implementasi pelatihan

hospitality behaviour terhadap karyawan Generasi Y (Milenial) pada Kuta Beach Hotel

1.4 Kontribusi Hasil Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan penelitian yang telah disampaikan, manfaat dari penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi empiris dari penelitian serupa, sehingga dapat digunakan sebagai rekomendasi bagi penelitian yang akan datang. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan kajian dan diskusi mengenai penerapan pelatihan *hospitality behaviour* pada karyawan Generasi Y (Milenial) dalam konteks persepsi mereka terhadap lingkungan kerja.

b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi instansi, hasil penelitian ini digunakan sebagai informasi tambahan dan sebagai referensi untuk membina karyawan khususnya di bidang *hospitality*.
- 2) Bagi Administrasi Bisnis, hasil penelitian ini dapat di sumbangkan atau tambahan kepustakaan dan bahan pertimbangan serta referensi bagi mahasiswa yang akan meneliti lebih lanjut tentang pelatihan *hospitality behaviour* terhadap karyawan Generasi Y (Milenial).

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman, sistematika penyusunan skripsi ini dibagi menjadi beberapa bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab I menjelaskan bagian pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab II menguraikan tentang landasan teori yang meliputi teori-teori yang menjadi dasar penelitian, meliputi landasan teori, kajian empiris penelitian terdahulu, dan kerangka berpikir teoritis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab III membahas tentang lokasi penelitian, objek penelitian, sumber data, jenis data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, jadwal penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV membahas gambaran umum lokasi penelitian yang meliputi sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan,

bidang usaha, struktur organisasi perusahaan, dan tugas masing-masing jabatan. Selain itu, bab ini juga mengulas hasil analisis, pembahasan hasil penelitian, dan implikasi penelitian.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Bab V menyajikan simpulan hasil penelitian dan saran terkait pelaksanaan pelatihan perilaku keramahtamahan bagi karyawan generasi Y (milenial) di Hotel Kuta Beach.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Implementasi pelatihan *hospitality behaviour* terhadap karyawan Generasi Y (Milenial) melibatkan analisis pelatihan tersebut khusus untuk karyawan Generasi Y. Proses ini dimulai dengan penetapan tujuan pelatihan, diikuti dengan pemilihan metode pelatihan yang meliputi *role playing*, studi kasus, dan simulasi. Selanjutnya, program pelatihan ini diterapkan kepada karyawan Generasi Y di Kuta Beach Hotel, dengan fokus pada penerapan etika, perilaku, sikap, penilaian kinerja (*performance*), komunikasi, dan lingkungan kerja.

- b. Hasil dari implementasi program pelatihan *hospitality behaviour* terhadap karyawan Generasi Y (Milennial) belum berjalan dengan optimal. Hal ini terlihat dari masih adanya fluktuasi dalam penggunaan seragam kerja, tingkat kehadiran, serta pelanggaran sikap yang menunjukkan bahwa karyawan belum sepenuhnya memenuhi standar pelatihan *hospitality behaviour*, terutama dalam hal komitmen baik oleh spesialis maupun generalis.
- c. Dalam implementasi program pelatihan *hospitality behaviour* untuk karyawan Generasi Y (Milennial), terdapat beberapa kendala. Pelatihan *hospitality behaviour* belum dilakukan secara konsisten, tidak ada *trainer* khusus yang memandu jalannya pelatihan, serta minat karyawan Generasi Y (Milennial) untuk mengikuti pelatihan tersebut masih kurang.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan penelitian ini, penulis memberikan beberapa saran kepada Kuta Beach Hotel sebagai berikut:

- a. Perusahaan disarankan untuk lebih memperketat aturan terkait kehadiran dalam pelatihan *hospitality behaviour*, memperketat aturan untuk absensi, dan memastikan pelatihan dilakukan secara konsisten. Selain itu, perusahaan juga perlu memperketat aturan mengenai penggunaan seragam kerja sesuai dengan ketentuan perusahaan,

terutama bagi karyawan Generasi Y (Milenial) yang merupakan mayoritas di Kuta Beach Hotel

- b. Disarankan untuk menggunakan *trainer* yang dapat membantu dalam pelaksanaan pelatihan *hospitality behaviour*. Kehadiran seorang *trainer* yang bertanggung jawab akan memastikan pelatihan berjalan secara efektif dan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifuddin. (2015). *Sikap Manusia: Teori & Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Agus, Hardjana. M. (2016). *Ilmu Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Afandi, P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Teori, Konsep dan Indikator. Cetakan ke-1*. Riau: Zanafa Publishing.
- Adventus. (2019). *Pengertian Perilaku*. *Gastronomía Ecuatoriana y Turismo Local*. 1(69):5– 24.
- Amin, G., Rahmiati, F. (2018). Organizational Commitment Generasi X dan Y di Industri Manufaktur. *Jurnal Ilmu Komunikasi (J-IKA)*. 5(2).
- Apriliana, S. D., & Nawangsari, E. R. (2021). Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) berbasis kompetensi. *In Forum Ekonomi: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*. 23(4). 804-812.
- Anggi, N. (2022). Peran Takmir Masjid Nurul Iman Dalam Pembinaan Remaja Islam Masjid (RISMA) Di Desa Rejomulyo Kecamatan Tanjung Bintang Kabupaten Lampung Selatan (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung).
- Budiasa, I. K. (2021). *Beban Kerja Dan Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: CV. Pena Persada.

- Cran, C. (2014). *101 Tips Mengelola Generasi X, Y, & Zoomer Di Tempat Kerja*. Jakarta: KPG
- Deddy, Mulyana. (2014). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Cetakan ke 18. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Damiati, dkk., (2017). *Perilaku Konsumen*. Depok: Rajawali Pers.
- Deloitte, I. (2019). Generasi Milenial dalam Bagi Sumber Daya Manusia Indonesia atau Ancaman.
- Dessler, G. (2020). *Fundamentals of Human Resource Management*. Pearson.
- Effendy, Pasaribu Sjahril (2015). *Budaya Organisasi, Budaya Perusahaan, Budaya Kerja*. Medan: USU Press.
- Ekawati, S. & Dameria, L. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. MMU Jakarta. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 4(2), 417-426.
- Fahmi, C. N. & Fadhilah, F. (2017). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Guru pada Sekolah Menengah Atas di Kabupaten Aceh Besar. In *Prosiding Seminar Nasional USM*, 1(1)
- Hartono, S. & Farida, U. (2016). *Buku Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia II*.
- Hasibuan, M. S. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, edisi revisi, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Harsono & Santoso. (2016). Etos Kerja Pengusaha Muslim Perkotaan di Kota Ponorogo. *Jurnal Penelitian Humaniora*, 3(56).

- Hartomo, N. K. and Luturlean, B. S. (2020) Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung. <https://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/264/112>
- Hendra, H. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Gunung Mas Internasional (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen).
- Irawan, A., Iwanuddin, I., & Ekawati, S. (2017). Analisis Persepsi Dan Perilaku Masyarakat Terhadap Keberadaan Kawasan KPHP Model Poigar. *Jurnal Penelitian Sosial dan Ekonomi Kehutanan*, 14(1), 71-82.
- Jufrizen, J., & Sipahutar, R. P. (2016). Model Pengembangan Etika Kerja Berbasis Islam pada Perguruan Tinggi Islam Swasta di Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Maksitek*, 1(1), 120136.
- Luthans, F. (2016). *Organization Behavior*, New York: McGraw Hill International.
- Lilies, N. A., Fullchis, N., & Sanita, D. (2020). Pengaruh Etika Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Seminar Nasional Gabungan Bidang Sosial*.
- Latief, F., Firman, A., & Dirwan, D. (2022). Dampak Pelatihan Mutasi dan Rotasi Kerja Terhadap Motivasi Kerja Pegawai. *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 8(2), 265-278.
- Notoatmodjo, S. 2017. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Oktariani, D., Hubeis, A.B., dan Sukandar, D. (2017). Kepuasan Kerja Generasi X dan Generasi Y terhadap Komitmen Kerja di Bank Mandiri Palembang. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*. 3(1)
- Onibala, T., & Manurun, T. R. (2017). Daya Tarik Pemberi-Kerja Menurut Persepsi Generasi X dan Y. *Business Management Journal*, 13(1). 50-58. DOI: <http://dx.doi.org/10.30813/bmj.v13i1.426>
- Pratiwi, C. (2016). Analisa Implementasi Program Pelatihan Karyawan Pada PT. Arjuna Lumas Dwiguna Pekanbaru.
- Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Kinerja Kepegawaian*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Putra, Y. S. (2017). Theoretical Review: Teori Perbedaan Generasi. *Among Makarti*, 9(2).
- Pradhana, I. P. D., Nando, H. H., & Wedananta, (2018) K. A. Efektivitas Devotion sebagai Metode Pelatihan Peningkatan Etos Kerja Generasi Millenial. *Jurnal Inovasi dan Teknologi Pembelajaran*, 8(3), 237-246.
- Sapran Renaldi. (2015). Pengaruh Kepemimpinan dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Departemen SDM PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang
- Suharno, (2016). *Komunikasi Bisnis Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Aktivitas Bisnis*. Yogyakarta: PT Buku Seru
- Sedarmayanti, S., & Haryanto, H. (2017). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan Fakultas Kedokteran Universitas

- Padjadjaran. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 14(1), 96-112.
- Sugiyono, S. (2017). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sopiah, & Sangadji, E. M. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. (D. Prabantini, Ed.) (Ed.1). Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sugiyono, S. (2022). *Metodelogi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Torang, Syamsir. (2014). *Organisasi dan Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Tukan, A. P. A., Suryani, N. N., & Mustika, I. N. (2022). Pengaruh Budaya Kerja Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan PT. Canning Indonesian Products. *EMAS*, 3(2), 88-98.
- Veronika, S., Andriallinus, K., Tesalonika, A., & SR, A. S. (2022). Pengaruh Pelatihan Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Generasi Y di Kota Palembang. *Konsumen & Konsumsi: Jurnal Manajemen*, 1(1 Februari).
- Wibowo. (2016). *Perilaku dalam Organisasi*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Wulandari, A. (2020). Pengaruh Instruktur Pelatihan, Peserta Pelatihan, Materi Pelatihan, Metode Pelatihan Dan Tujuan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan. *Value: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 15(1), 40-53.
- Yolania, Nikita. 2016. Benarkah Beda Waktu Lahir Beda Pandangan Soal Karir. <http://careernews.id/eccccorner/view/4111-Benarkah-Beda-WaktuLahir-Beda-Pandangan-Soal-Karir>.

Yusnandar, W., & Nefri, R. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Budaya Organisasi Sebagai Variabel Moderasi Pada Rumah Sakit Milik Pemerintah di Kota Medan. *Jurnal Humaniora: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*, 4(1), 61-72.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI