

**PENERAPAN PROGRAM DEPARTMENTAL TRAINER  
PADA HOLIDAY INN RESORT BARUNA BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh  
Anggi Agnesia Sasaghapu  
NIM.2115713011

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

**PENERAPAN PROGRAM DEPARTMENTAL TRAINER  
PADA HOLIDAY INN RESORT BARUNA BALI**



Oleh  
Anggi Agnesia Sasaghapu  
NIM.2115713011

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

# Lembar persetujuan dan pengesahan

## Lembar Persetujuan dan Pengesahan

### PENERAPAN PROGRAM DEPARTMENTAL TRAINER PADA HOLIDAY INN RESORT BARUNA BALI

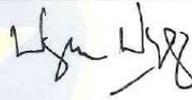
Projek Akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah  
Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Bali

Anggi Agnesia Sasaghapu

NIM. 2115713059

Badung, 09/09/2024

Disetujui oleh,

Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji,  I Nyoman Suka Sanjaya, SS.,M. TESOL, Ph.D NIP. 197409152000121002	
Dosen Penguji 1,  I Wayan Wirga, SE.,MBA NIP : 195912311989031012	
Dosen Penguji 2,  I Made Ardana Putra, M.Si NIP: 196107261988111001	

Pembimbing :

Dosen Pembimbing 1



(I Nyoman Suka Sanjaya, S.S., M.TESOL, Ph.D)  
NIP. 197409152000121002

Dosen Pembimbing 2



(Upayana Wiguna Eka Saputra, S.Ak., M.M)  
NIP. 8995750022

Disahkan oleh,  
Jurusan Administrasi Bisnis

Ketua,  


(Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D.)  
NIP 96409291990032003

Diketahui oleh,  
Program Studi Administrasi Bisnis

Ketua,  


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

## Surat Pernyataan Keaslian Karya Proyek Akhir

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

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anggi Agnesia Sasaghapu  
NIM : 2115713059  
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Proyek Akhir saya dengan judul:

**“ Penerapan Program Departmental Trainer Pada Holiday Inn Resort Baruna Bali ”**

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Proyek 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 Proyek 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, .....2024

Yang menyatakan,



Anggi Agnesia Sasaghapu  
NIM. 2115713059

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Penerapan Program Departmental Trainer Pada Holiday Inn Resort Baruna Bali”.

Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan arahan, saran, bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Yth. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali;
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE.,MBA.,Ph.D., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Administasi Bisnis Politeknik Negeri Bali;
3. Ibu Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE., M.M, selaku Koordinator Magang Kerja yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti Magang Kerja;
4. Bapak I Made Widiantera, S.Psi.,M.Si, selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis yang telah memberi kesempatan untuk menyusun Tugas Akhir;
5. Bapak I Nyoman Suka Sanjaya, SS.,M.TESOL, Ph.D. Selaku ketua dosen pembimbing yang telah membimbing, memberikan masukan dan petunjuk dalam menyusun Tugas Akhir;

6. Bapak Upayana Wiguna Eka Saputra, S.Ak., M.M. Selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, memberikan masukan dan petunjuk dalam menyusun Tugas Akhir;
7. Bapak dan Ibu dosen pengajar yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali;
8. Bapak Ade Satria Kusuma selaku Human Resources Manager Holiday Inn Resort Baruna Bali atas ijin dan dukungan yang diberikan;
9. Bapak I Gusti Putu Eka Sudiksa Ariestha selaku Assistant Learning & Development Manager atas bimbingan yang diberikan;
10. Serta seluruh keluarga dan teman-teman yang telah memberikan doa dan dukungannya .

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan laporan Magang Kerja ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

## DAFTAR ISI

Lembar persetujuan dan pengesahan .....	i
Surat Pernyataan Keaslian Karya Proyek Akhir .....	ii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pokok Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Metode Penelitian .....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	9
B. Pelatihan .....	12
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	44
A. SIMPULAN.....	44
B. SARAN.....	45
DAFTAR PUSTAKA .....	46
LAMPIRAN.....	48

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Holiday Inn .....	21
Gambar 3. 2 Peta Lokasi Holiday Inn Resort Baruna Bali .....	23
Gambar 3. 3 Villa .....	23
Gambar 3. 4 Swimming Pool .....	24
Gambar 3. 5 Rascal Kids Club.....	25
Gambar 3. 6 Flavaz Coffee and Teppan Ice Cream Corner .....	25
Gambar 3. 7 The Shop .....	26
Gambar 3. 8 Envy, Chill Out Bar & Restaurant .....	26
Gambar 3. 9 Palms Restaurant.....	27
Gambar 3. 10 Pool Bar .....	27
Gambar 3. 11 Gym.....	28
Gambar 3. 12 Resort Hub.....	28
Gambar 3.13 Tour Desk.....	29
Gambar 3. 14 Tea Tree Spa.....	29
Gambar 3. 15 Meeting Room.....	30
Gambar 3. 16 Struktur Organisasi Human Resources Department .....	31

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Menurut Bagyono (2012) Hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan professional, disediakan, bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makan dan minum serta pelayanan lainnya. Hotel merupakan tempat menginap yang terdiri atas beberapa atau banyak kamar yang disewakan kepada masyarakat umum untuk waktu – waktu tertentu serta menyediakan makanan dan minuman untuk para tamunya, (Hurdawaty & Parantika, 2018). Pengertian hotel ini sesuai dengan pendapat para ahli. Menurut Sulastiyono dalam jurnal (Susepti, Hamid dan Kusumawati, 2017) Hotel merupakan bentuk akomodasi yang dibangun untuk tujuan komersial, yang diberikan untuk setiap orang yang ingin mendapatkan pelayanan, penginapan serta layanan makanan dan minum.

Hotel juga didirikan untuk mencapai tujuan usaha yang telah ditentukan. Salah satunya untuk mencapai tujuan usahanya ditentukan dari bagaimana teknis pengelolaan sumber daya – sumber daya yang ada dan bagaimana menjalin hubungan dengan pemilik hotel (*owner*), masyarakat sekitar, tamu (*guest*), alam dan pemerintah. Diantara sumber daya – sumber daya yang ada, sumber daya manusia merupakan sumber daya yang paling utama berperan penting dalam mencapai tujuan usaha dibandingkan dengan sumber daya – sumber daya yang lain seperti mesin, uang, metode, material dan juga *market*, seperti dikatakan oleh Soemarsono (2018) Sumber Daya Manusia adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat

dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. Pada dasarnya, Sumber Daya Manusia berupa manusia yang dipekerjakan disebuah organisasi sebagai perencana dan pelaksana sebagai penggerak untuk mencapai tujuan organisasi itu.

Setiap perusahaan atau organisasi memiliki tujuan, untuk mencapai tujuan tersebut perusahaan harus memiliki sumber daya yang memadai karena disebut faktor terpenting maka perusahaan atau organisasi harus memiliki sumber daya manusia yang berpengetahuan dan berketerampilan tinggi serta usaha untuk meningkatkan keunggulan perusahaan yang semakin banyak pesaing. Dalam proses SDM ada suatu usaha untuk memelihara, meningkatkan kemampuan, kapasitas maupun profesionalisme pegawai. Proses tersebut disebut dengan pengembangan pegawai. Salah satu bagian dari Sumber Daya Manusia adalah Learning and Development atau Pelatihan dan Pengembangan. Pelatihan menurut Gary Dassler (2018) adalah proses mengajarkan karyawan baru atau yang ada sekarang, keterampilan dasar yang mereka butuhkan untuk menjalankan pekerjaan mereka.

Holiday Inn Resort Baruna Bali merupakan salah satu hotel bintang lima yang tergabung dalam *Intercontinental Hotel Group (IHG)* terletak di kawasan Airport Ngurah Rai. Holiday Inn Resort Baruna beralamat di Jalan Wana Segara No. 33 Tuban Bali, Holiday Inn Resort Baruna menawarkan fasilitas berupa kamar, restoran dan fasilitas lainnya bagi para tamu. Hotel ini memiliki departemen – departemen yang dapat mendukung operasional perusahaan termasuk departemen *Human Resource*. Holiday Inn Resort Baruna Bali sangat mengutamakan pelayanan khususnya terhadap tamu yang menginap, karena kepuasan tamu merupakan hal terpenting untuk meningkatkan

penjualan fasilitas hotel seperti kamar, restaurant maupun spa. Holiday Inn Resort Baruna Bali menyediakan program pelatihan yang bisa diikuti oleh karyawan yang bekerja yang dimana ini dapat meningkatkan kinerja karyawan agar tamu yang menginap atau menggunakan fasilitas hotel merasa puas dengan pelayanan yang ada. Untuk itu berbagai pelatihan dan pengembangan kompetensi tenaga kerja merupakan suatu kegiatan yang harus dilakukan dalam memaksimalkan manajemen sumber daya manusia di setiap perusahaan ataupun organisasi.

Program pelatihan dan pengembangan menjadi hal yang tidak asing dalam dunia kerja di Perusahaan. Program ini menjadi langkah perusahaan untuk dapat meningkatkan kompetensi dan kemampuan kerja karyawannya. Pelatihan dan pengembangan penting karena keduanya merupakan cara yang digunakan oleh organisasi untuk mempertahankan, memelihara pegawai publik dalam organisasi dan sekaligus meningkatkan keahlian para pegawai untuk kemudian dapat meningkatkan produktivitasnya. Hal ini menjadi alasan mengapa perusahaan perlu melakukan proses pelatihan dan pengembangan.

Pelatihan dan pengembangan memiliki manfaat bagi hotel dan juga bagi karyawan itu sendiri. Manfaat bagi hotel adalah hotel memiliki tenaga kerja yang siap untuk menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan standar hotel maupun lebih, sehingga hotel dengan mudah mencapai tujuannya. Manfaat bagi karyawan itu sendiri adalah mereka dapat mengembangkan sikap, perilaku, bakat, kinerja dan pengetahuan tentang pekerjaannya. Pelatihan diberikan kepada semua karyawan baru maupun karyawan yang sudah lama bekerja. Di Holiday Inn Resort Baruna Bali itu sendiri salah satu program pelatihan yang dilaksanakan

yaitu *Departmental Trainer*, dari perencanaan pelatihan, pelaksanaan pelatihan, pengawasan pelatihan dipikirkan baik – baik agar pelatihan berjalan dengan lancar saat pelaksanaan. Human Resources Manager dan Learning & Development Manager yang akan bertanggung jawab atas terlaksanakannya program *departmental trainer* yang ada di Holiday Inn Resort Baruna Bali.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas maka penulis akan membahas mengenai **“Penerapan Program *Departmental Trainer* pada Holiday Inn Resort Baruna Bali”** di setiap departemen terhadap performa kerja karyawan. Dimana yang akan dibahas dimulai dari perencanaan, pelaksanaannya, evaluasi dan pengawasan.

## B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, adapun yang menjadi pokok masalah yaitu:

1. Bagaimana proses penerapan program *departmental trainer* pada Holiday Inn Resort Baruna Bali?
2. Apa faktor – faktor yang menghambat dalam proses penerapan program *departmental trainer* pada Holiday Inn Resort Baruna Bali?

## C. Tujuan Penelitian

Dari pokok permasalahan di atas, maka tujuan dari penelitian yang diharapkan bisa tercapai dalam penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui proses penerapan program *departmental trainer* pada Holiday Inn Resort Baruna Bali.
2. Untuk mengetahui faktor – faktor yang menghambat dalam proses penerapan program *departmental trainer* pada Holiday Inn Resort Baruna Bali.

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

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa

Untuk menambah wawasan dan pengalaman mahasiswa dalam memperaktekan ilmu – ilmu manajemen sumber daya manusia yang didapat dibangku kuliah ke dalam dunia kerja yang nyata.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah sumber bacaan di perpustakaan Politeknik Negeri Bali dan sebagai refrensi atau bahan informasi untuk mahasiswa angkatan berikutnya dalam melakukan penelitian dengan tema yang sama yaitu tentang pelatihan sumber daya manusia.

3. Bagi Holiday Inn Resort Baruna Bali

Dari hasil penelitian ini, penulis berharap tulisan ini dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi hotel dalam hal manajemen sumber daya manusia khususnya dalam hal pelatihan karyawan.

## E. Metode Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Holiday Inn Resort Baruna Bali yang berlokasi di Jalan Wana Segara No. 33 Tuban, Kec. Kuta, Kabupaten Badung, Bali. Karena Holiday Inn Resort Baruna Bali memiliki pelatihan yang baik bagi karyawan untuk meningkatkan motivasi, kepercayaan diri dan kinerja karyawan. Salah satu penelitian yang dijalankan oleh Holiday Inn Resort Baruna Bali yaitu Departmental Trainer, pelatihan ini dilaksanakan oleh departemen – departemen yang ada di hotel dan dilaksanakan dalam setiap bulan.

### 2. Objek Penelitian

Yang menjadi objek penelitian ini adalah penerapan program *departmental trainer* pada Holiday Inn Resort Baruna Bali. Dimulai dari perencanaan, pelaksanaannya, evaluasi dan pengawasan. Dalam mengambil objek penelitian ini agar mengetahui apa saja kendala yang dihadapi saat melaksanakan pelatihan kemudian solusi dari kendala tersebut.

### 3. Data Penelitian

#### a. Jenis Data

Untuk menyelesaikan penelitian ini, penulis perlu menentukan secara tepat dan akurat jenis data yang diperlukan. Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif. Dimana data ini bersifat deskriptif, tidak terstruktur, dan biasanya berupa kata – kata bukan berupa bilangan ataupun angka. Seperti yang dikatakan Sugiyono (2015) Kualitatif

berupa kata, bagan dan gambar. Data – data tersebut diperoleh dari wawancara, pengamatan, pemotretan, perekaman dan lain – lain. Pada Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali, data ini berupa informasi atau keterangan yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti seperti sejarah perusahaan, struktur organisasi dan program pelatihan.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Menurut Sugiyono (2019) Data primer merupakan data yang diperoleh oleh peneliti atau pengumpul data secara langsung. Penelitian secara langsung dari Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali sebagai lokasi penelitian dengan melakukan pendekatan secara langsung seperti *monthly training report* dalam bentuk softcopy.

2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2019:193) Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti atau penerima data. Cara mendapatkan data bisa dengan buku – buku, literatur maupun dokumentasi.

c. Metode Pengumpulan Data

1) Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan secara langsung melihat dan mencatat data – data yang berhubungan dengan penerapan program *departmental trainer* pada Holiday Inn Resort Baruna

Bali. Observasi dilakukan pada saat penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di Holiday Inn Resort Baruna Bali pada *Department Human Resources* bagian *Learning and Development*.

## 2) Wawancara

Menurut Sugyono (2016:194) Wawancara digunakan peneliti untuk melakukan studi pendahuluan dimana hal ini untuk menemukan permasalahan yang ingin diteliti dan juga agar mengetahui hal – hal secara langsung dari responden lebih mendalam untuk diteliti. Wawancara juga dilakukan dengan cara mengumpulkan data melalui tanya jawab secara langsung terhadap pihak yang terkait dengan penerapan program *departmental trainer* pada Holiday Inn Resort Baruna Bali. Penulis melakukan wawancara pada Human Resource Department terutama Learning and Development.

## 4. Metode Analisis Data

Teknik analisis yang dipakai dalam menyusun penelitian ini adalah Teknik analisis deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang menggambarkan atau melukiskan objek penelitian berdasarkan fakta – fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Menurut Adiputra et al., (2021) Penelitian deskriptif dilakukan untuk mendeskripsikan fenomena yang ada dengan menganalisis atau mendeskripsikan hasil subjek.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan tentang penerapan program *Departmental Trainer* pada Holiday Inn Resort Baruna Bali yang dipaparkan pada bab IV maka dapat disimpulkan bahwa

Holiday Inn Resort Baruna Bali telah melaksanakan program pelatihan untuk karyawan yaitu *Departmental Trainer* yang dimana program ini dilaksanakan di masing-masing departemen yang diberikan langsung oleh *head of department* kepada karyawannya agar kegiatan operasional pada hotel berjalan dengan baik dan lancar. Program *departmental trainer* dilaksanakan pada saat masing-masing departemen melaksanakan *briefing* sebelum memulai pekerjaan, yang dimana terdapat empat pelatihan yang harus di ikuti. Karyawan yang ikut serta dalam program *departmental trainer* bukan hanya karyawan tetap, tetapi semua karyawan mulai dari *trainee, staff, daily worker* ataupun pekerja kontrak. *Departmental trainer* memiliki tujuan yaitu untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan, mempertahankan maupun menambah keahlian karyawan dalam bekerja dan juga dapat menangani tamu dengan berbagai masalah kemudian dapat memecahkan masalah tersebut.

## B. SARAN

Berdasarkan hasil dari penelitian Adapun saran yang dapat membantu dan bermanfaat bagi Holiday Inn Resort Baruna Bali sebagai bahan pertimbangan dalam penerapan program *departmental trainer* antara lain:

1. Holiday Inn Resort Baruna Bali dapat menambahkan metode pelatihan yang belum termasuk dalam pelatihan yang dilakukan yaitu seperti pelatihan yang dilakukan secara daring agar mempermudah bagi karyawan yang tidak bisa hadir atau sibuk dengan pekerjaan.
2. Untuk kegiatan operasional saran yang bisa dilakukan dalam melaksanakan pelatihan yaitu agar lebih efektif dalam melaksanakan pelatihan dan juga bisa menambahkan metode pelatihan dengan dua sesi yaitu sesi pagi dan sore, jadi untuk karyawan yang bekerja beda *shift* dapat mengikuti pelatihan yang diadakan secara efektif dan efisien.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung Triharso, S.H., M.M. (n.d.). *Pengantar MSDM 4.0* (Atika Dahlila Fauzi, Ed.). CV CAKRAWALA Satria Mandiri. [www.cakrawalaonline.co.id](http://www.cakrawalaonline.co.id)
- Akhmad Subekhi, M.M. & Mohammad Jauhar, S.Pd. (n.d.). *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)* (Umi Athelia Kurniati, S.Pd., Ed.). Prestasi Pustaka. [www.prestasipustakaraya.com](http://www.prestasipustakaraya.com)
- Arif Yusuf Hamali, S.S., M.M. (n.d.). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia* (Bala Seda, Ed.). CAPS (Center for Academic Publishing Service). [www.bukuseru.com](http://www.bukuseru.com)
- Ayu Aprilia & Puspita Rani. (2020). PENGARUH METODE PELATIHAN, INSTRUKTUR PELATIHAN, MATERI PELATIHAN DAN KOMPETENSI KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA RELAWAN PAJAK (Studi Empiris pada Relawan Pajak 2019 Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Selatan II). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 9(2), 91–108.
- Dr. Hj. Ipa Hafsiyah Yakin, Dra., SE., M.Si., MM., Ph.D. (n.d.). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Uus Supriatna, SE., MM. & Suca Rusdian, SE., MM., Eds.). CV. AKSARA GLOBAL AKADEMIA. <https://aksaraglobal.co.id/>
- Mila Badriyah, S.E., M.M. (n.d.). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. CV PUSTAKA SETIA.
- Mirić, M., & Slavković, M. (2023). Does training and development affect employee retention in the hotel industry?: The mediator role of organizational commitment. *Menadzment u Hotelijerstvu i Turizmu*, 11(1), 51–65. <https://doi.org/10.5937/menhottur2301051M>
- Neupane, R., & Khanal, T. R. (2022). EVALUATION OF THE IMPACTS OF TRAINING ON EMPLOYEE PERFORMANCE IN THE UK HOTEL INDUSTRY: AN ANALYSIS OF EMPLOYEES' PERSPECTIVES AT MARRIOTT INTERNATIONAL. *International Journal of Research -GRANTHAALAYAH*, 10(3), 57–85. <https://doi.org/10.29121/granthaalayah.v10.i3.2022.4534>

Nicholas Oroni, Echaune Manasi, & Rispah Wepukhulu. (2023). Trainers' competence in the knowledge of the subject content in technical vocational education and training institutions in Bungoma County, Kenya. *International Journal of Science and Research Archive*, 9(1), 094–105. <https://doi.org/10.30574/ijrsra.2023.9.1.0353>

Qi, Q. (2023). Evaluate the Training System of Sheraton Zibo Hotel. *SHS Web of Conferences*, 157, 02029. <https://doi.org/10.1051/shsconf/202315702029>

Riska Gustiana, Taufik Hidayat, & Achmad Fauzi. (2022). PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (SUATU KAJIAN LITERATUR REVIEW ILMU MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(6), 657–666. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i6>



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI