

**IMPLEMENTASI PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN  
PADA KAYAWAN SIX SENSES ULUWATU, BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**

**KOMANG WIDIANTARI**

**NIM: 2015713112**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2023**

**IMPLEMENTASI PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN  
PADA KAYAWAN SIX SENSES ULUWATU, BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**

**KOMANG WIDIANTARI**

**NIM: 2015713112**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2023**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama : Komang Widiantari**

**NIM : 2015713112**

**Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis**

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:

**“Implementasi Pelatihan dan Pengembangan pada Karyawan Six Senses Uluwatu, Bali”**

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas 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 Tugas 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, 25 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Komang Widiantari

NIM. 2015713112

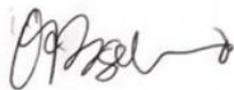
Lembar Persetujuan dan Pengesahan

**IMPLEMENTASI PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN  
PADA KARYAWAN SIX SENSES ULUWATU, BALI**

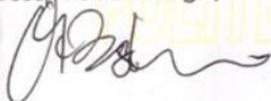
Tugas akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah Diploma Tiga  
Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Bali

*Komang Widiantari*  
NIM. 2015713112

Badung, 25 Agustus 2023  
Disetujui oleh,

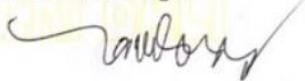
Nama Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Drs. I Ketut Pasek, M.AB. NIP. 195909201989031001	
Dosen Penguji 1, Ni Kadek Dessy Hariyanti, S.Kom., MM. NIP. 197612012002122002	
Dosen Penguji 2, Dra. Ni Ketut Narti, MM NIP. 196212311994032003	

Dosen Pembimbing 1,



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

Dosen Pembimbing 2.



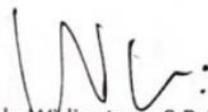
Prof. Dr. I Wayan Edi Arsawan, SE., MM  
NIP. 198208012006041003

Disahkan oleh,  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Ketua,



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

Diketahui oleh,  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Ketua,



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

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya. Adapun judul dari Tugas Akhir ini adalah “Implementasi Pelatihan dan Pengembangan pada Karyawan Six Senses Uluwatu, Bali”

Tujuan penulisan ini sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan perkuliahan serta untuk memperoleh ijazah Diploma III, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Selama proses penulisan, penyusunan sampai penyelesaian tugas akhir, penulis banyak menghadapi hambatan dan kesulitan, baik dalam bidang data-data dan teori-teori yang dibutuhkan. Adapun tugas ini merupakan hasil dari penelitian dan praktik kerja lapangan pada Six Senses Uluwatu, Bali.

Keberhasilan penulis menyelesaikan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak yang sangat bernilai bagi penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Pada kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin, sehingga mahasiswa-mahasiswanya mendapatkan kesempatan untuk terjun langsung di

dunia kerja sesuai tuntutan ilmu yang dimiliki melalui Praktik Kerja Lapangan pada perusahaan swasta maupun negeri.

2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan penulis masukan-masukan selama proses penyusunan tugas akhir.
3. Ibu Made Ayu Jayanti Prita Utami, S.S.T.Ak., M.Si, selaku sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
4. Bapak I Made Widiantara, S.Psi, M.Si, selaku Kepala Prodi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
5. Ibu Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE., M.M, selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan yang telah mengkoordinasikan dan memberikan pembekalan motivasi dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
6. Bapak Drs. I Ketut Pasek, M.AB selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan serta dukungan kepada penulis dari saat menjalankan praktik kerja lapangan hingga penyusunan tugas akhir ini dengan sabar meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan kepada penulis sehingga tersusun tugas akhir ini.

7. Bapak Prof. Dr. I Wayan Edi Arsawan, SE.,MM selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan serta dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini serta dengan sabar meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan kepada penulis sehingga tersusun tugas akhir ini.
8. Seluruh dosen dan pegawai Jurusan Administrasi Bisnis yang membantu sehingga terselesaikan tugas akhir ini.
9. Ibu Luh Ari Padmayani selaku *Director of Human Resources* Six Senses Uluwatu, Bali yang telah memberikan kesempatan untuk saya melaksanakan PKL di Six Senses Uluwatu, Bali dan memberikan banyak ilmu dan pembelajaran.
10. Bapak Arnold Imanuel A. Pallo selaku *Learning & Development Manager* Six Senses Uluwatu, Bali yang telah memberikan kesempatan untuk saya melaksanakan PKL dan mendapatkan banyak ilmu dan pembelajaran selama 6 bulan.
11. Bapak Wayan Sukadana selaku *Training Officer* yang telah memberikan banyak ilmu dan pembelajaran serta dukungan selama saya menjalankan praktik kerja lapangan.
12. Seluruh karyawan Six Senses Uluwatu, Bali yang telah membantu dalam proses PKL.

13. Ketut Sukata dan Luh Rempen sebagai kedua orang tua, yang tak hentinya memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik maupun doa selama melakukan penulisan Tugas Akhir.
14. Teman-teman kelas 6 B AB yang selalu memberikan dukungan satu sama lain, saling memberi masukan, dan informasi selama penulisan tugas akhir ini.
15. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu atas bantuan dan saran yang diberikan sehingga laporan ini dapat diselesaikan. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan dan penulisan laporan ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, maka kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan laporan ini.

Penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang memerlukan. Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan kritik dan saran demi kesempurnaan laporan tugas akhir ini.

Badung, Agustus 2023



Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Surat Pernyataan Keaslian Tugas Akhir .....	ii
Lembar Pengesahan dan Persetujuan .....	iii
PRAKATA .....	iv
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pokok Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Metode Penelitian .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>13</b>
A. Pelatihan .....	13
B. Pengembangan .....	16
C. Karyawan .....	21
D. Kinerja Karyawan .....	22
E. <i>Return on Training Investment</i> .....	26

F. Flowchart.....	26
<b>BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
A. Sejarah Perusahaan.....	29
B. Bidang Usaha.....	36
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan .....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>54</b>
A. Kebijakan Pelatihan & Pengembangan Karyawan .....	54
B. Analisis dan Interpretasi Data .....	56
C. Kendala-kendala dan Solusi .....	77
<b>BAB V SIMPULAN &amp; SARAN.....</b>	<b>83</b>
A. SIMPULAN.....	83
A. SARAN.....	84
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Training Report</i> Six Senses Uluwatu, Bali .....	4
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Six Senses Uluwatu, Bali .....	39
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Six Senses Uluwatu, Bali .....	39
Gambar 4.1 Prosedur Pelatihan dan Pengembangan pada Karyawan Six Senses Uluwatu, Bali .....	57



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol <i>Flowchart</i> .....	27
Tabel 4.1 Data <i>Training Hours Six Senses</i> Uluwatu, Bali.....	66
Tabel 4.2 Pelatihan <i>Mandatory Internal Six Senses</i> Uluwatu, Bali.....	72
Tabel 4.3 Pelatihan <i>Mandatory Eksternal Six Senses</i> Uluwatu, Bali.....	72



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Foto kegiatan pelatihan dan pengembangan karyawan Six

Senses Uluwatu, Bali

Lampiran 2: *Training Hours*

Lampiran 3: Hasil Wawancara

Lampiran 4: *Training Attendant Record*



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

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

Perkembangan bisnis yang pesat khususnya di sektor pariwisata dewasa ini mendorong perusahaan atau organisasi untuk mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki untuk menghadapi persaingan. Persaingan merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi oleh setiap hotel, dimana kepuasan wisatawan yang didapat merupakan tujuan dari hotel. Menurut Surat Keputusan Menparpostel No. KM/37/PW/304/MPPT-86, Hotel adalah seluruh jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyiapkan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Kualitas pelayanan menjadi salah satu kunci yang wajib dalam perkembangan sebuah hotel oleh sebab itu, manajemen hotel harus dikelola secara profesional sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik, dan salah satu faktor kompetitif dalam bisnis pelayanan adalah sumber daya manusia (SDM). Sumber daya manusia sebagai salah satu sumber daya yang memegang peranan yang penting dalam keberhasilan pencapaian tujuan usaha, karena SDM merupakan roda penggerak dari

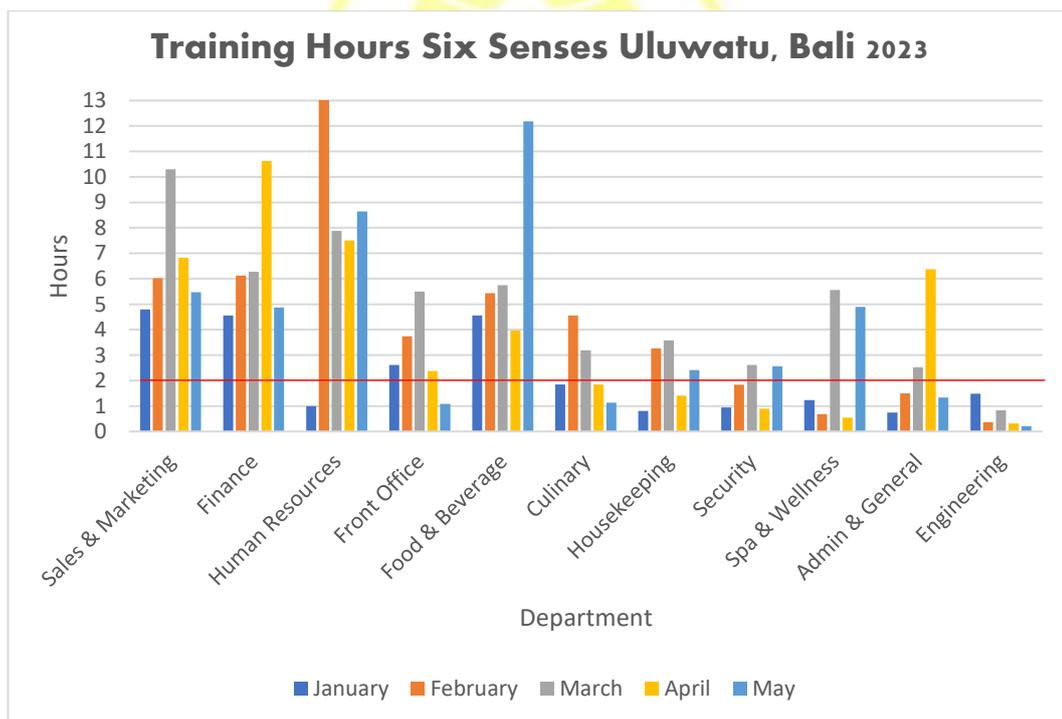
usaha itu sendiri. Sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu (Hasibuan, 2013). Pada konteks ini pengelolaan sumber daya yang baik akan mengakibatkan kinerja dari karyawan meningkat. Kualitas SDM suatu organisasi sangat penting untuk keberhasilannya, sehingga setiap organisasi harus berusaha meningkatkan kualitas tenaga kerjanya salah satunya melalui program pelatihan dan pengembangan (Karim, 2019). Pelatihan dan pengembangan merupakan salah satu solusi dalam mengatasi permasalahan menurunnya kinerja organisasi yang disebabkan karena penurunan kemampuan karyawan (Wiliandari, 2014). Menurut Handoko (2013) yang dikutip oleh Juwita (2019) suatu organisasi atau perusahaan harus selalu memperhatikan produktivitas, pendidikan dan pelatihan, karena pelatihan merupakan segala kegiatan yang dibuat untuk meningkatkan kinerja para pegawainya. Menurut Sutrisno (2016) yang dikutip oleh Syahputra & Tanjung (2020) pelatihan merupakan kegiatan yang dapat memperoleh, meningkatkan dan juga dapat mengembangkan potensi pada produktivitas pegawai yang dapat menghasilkan karyawan lebih disiplin, memiliki keterampilan dan keahlian tertentu, sedangkan pengembangan adalah kegiatan yang selalu diarahkan dalam menyiapkan pegawai yang pindah untuk mendapatkan jabatan baru dengan mengadakan pengembangan, perubahan maupun pertumbuhan di dalam suatu organisasi. Di lain pihak pengembangan karyawan lebih berorientasi pada masa depan dan lebih peduli terhadap pendidikan, yaitu terhadap peningkatan kemampuan

seseorang untuk memahami dan menginterpretasi pengetahuan bukan mengajarkan kemampuan teknis. Pengembangan mengacu pada pelatihan, pendidikan formal, pengalaman kerja, hubungan, dan penilaian kepribadian, keterampilan, dan kemampuan yang membantu karyawan mempersiapkan diri untuk menghadapi pekerjaan atau posisi di masa yang akan datang. Selanjutnya, Mondy & Martocchio (2016) mengatakan bahwa pengembangan SDM adalah salah satu fungsi manajemen SDM yang fokus pada perencanaan karier dan kegiatan pengembangan, pengembangan organisasi dan manajemen kinerja, serta penilaian.

Melalui kegiatan pemberian pelatihan dan pengembangan, para karyawan mempunyai kesempatan besar untuk menyerap nilai-nilai baru yang selama ini mungkin belum ada, sehingga dengan pola-pola baru tersebut mereka dapat meningkatkan profesinya dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk mendapatkan tenaga kerja yang bersumberdaya manusia yang baik dan tepat sangat perlu adanya pelatihan dan pengembangan.

Six Senses Uluwatu, Bali adalah hotel mewah yang terletak di kawasan Pecatu, Bali yang menawarkan 103 vila dengan berbagai pilihan. Setiap vila dilengkapi dengan fasilitas yang lengkap dan pemandangan yang menghadap ke Samudra Hindia. Hotel ini resmi beroperasi pada Agustus 2018. Six Senses Uluwatu, Bali telah menghadapi tantangan yang signifikan dalam mengelola sumber daya manusia mereka, terutama saat terjadinya penyebaran Covid-19 yang mengharuskan karyawannya bekerja

dari rumah. Untuk menjaga dan meningkatkan kualitas SDM, Six Senses Uluwatu, Bali telah mengimplementasikan kebijakan pelatihan dan pengembangan yang diwajibkan untuk seluruh karyawan. Melalui kebijakan ini setiap karyawan di Six Senses Uluwatu, Bali diharuskan mengikuti pelatihan dan pengembangan yang dilaksanakan baik secara *offline* atau *online* dengan rata-rata durasi minimal 2 jam setiap bulan. Pelatihan dan pengembangan yang sudah dilakukan dapat dilihat pada grafik *training hours* yang dilakukan oleh karyawan Six Senses Uluwatu, Bali selama 5 bulan tercatat dari bulan Januari s/d Mei 2023.



Gambar 1.1 Training Report Six Senses Uluwatu, Bali

Sumber: *Human Resources* Six Senses Uluwatu, Bali

Dapat dilihat pada grafik diatas bahwa Six Senses Uluwatu, Bali rutin memberikan pelatihan dan pengembangan pada karyawannya yang dibuktikan dengan grafik *training hours* sebagian besar *Department* sudah berada diatas rata-rata walaupun ada beberapa *Department* yang masih memiliki jumlah pelatihan dibawah rata-rata seperti *Department Housekeeping* pada bulan Januari dan April, begitu pula *Department Engineering* yang selalu dibawah rata-rata. Melalui grafik di atas kita bisa melihat jika pelatihan dan pengembangan karyawan tidak merata dilaksanakan oleh semua *Department*. Berdasarkan permasalahan tersebut Six Senses Uluwatu, Bali perlu melakukan perbaikan dalam pelaksanaan pelatihan dan pengembangan karyawan.

Dalam konteks ini, peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Pelatihan dan Pengembangan pada Karyawan Six Senses Uluwatu, Bali”**. Penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang implementasi pelatihan dan pengembangan serta kendala-kendala yang dihadapi oleh Six Senses Uluwatu, Bali.

## **B. Pokok Masalah**

- a. Bagaimana implementasi pelatihan dan pengembangan pada karyawan Six Senses Uluwatu, Bali?
- b. Apa saja hambatan dan upaya dari implementasi pelatihan dan pengembangan pada karyawan Six Senses Uluwatu, Bali?

### **C. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui implementasi pelatihan dan pengembangan pada karyawan Six Senses Uluwatu, Bali.
- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dari implementasi pelatihan dan pengembangan pada karyawan Six Senses Uluwatu, Bali.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat bagi Six Senses Uluwatu, Bali:**

- a) Menjadi bahan pertimbangan dalam membuat program pelatihan dan pengembangan untuk karyawan sehingga bisa meningkatkan kualitas SDM.

#### **2. Manfaat bagi Politeknik Negeri Bali:**

- b) Menjadi referensi penelitian tentang pelatihan dan pengembangan karyawan.

#### **3. Manfaat bagi Peneliti;**

- a) Menambah pengetahuan praktis tentang pelatihan dan pengembangan karyawan pada karyawan Six Senses Uluwatu, Bali.
- b) Sebagai Syarat kelulusan program D3 Administrasi Bisnis.

## **E. Metode Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan di Hotel Six Senses Uluwatu, Bali yang beralamat di Jl. Goa Lempeh, Uluwatu, Kec. Kuta Selatan, Kab. Badung, Bali. Peneliti mengambil data resmi dari Six Senses Uluwatu, Bali dan penelitian-penelitian sebelumnya.

### **2. Objek Penelitian**

Objek Penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang suatu hal yang objektif, valid dan reliable tentang suatu hal atau variabel tertentu (Sugiyono (2016:19). Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah implementasi Pelatihan & Pengembangan pada karyawan Six Senses Uluwatu, Bali

### **3. Data Penelitian**

#### **a) Jenis Data**

Penelitian ini menggunakan data kualitatif yaitu, data yang berbentuk kata, skema, dan gambar. Data kualitatif penelitian ini berupa nama dan alamat obyek penelitian (Sugiyono, 2015).

**b) Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

**1) Data Primer**

Data Primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengepul data (Sugiyono, 2016:137). Dalam penulisan ini diperoleh data yang diamati secara langsung di Six Senses Uluwatu, Bali yang berupa data hasil wawancara langsung.

**2) Data Sekunder**

Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengepul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen (Sugiyono, 2016:137). Data ini diperoleh secara tidak langsung melalui buku, jurnal, laporan tahunan, literature dan dokumen lain yang berhubungan dengan masalah penelitian

**c) Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian yaitu:

## 1) Teknik Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Beberapa macam wawancara, yaitu: wawancara berstruktur, wawancara semi struktur, dan wawancara tidak berstruktur (Esterberg, ed. Sugiyono, 2019). Pada penelitian ini penulis menggunakan wawancara semi berstruktur. Jenis wawancara ini termasuk dalam kategori *in-depth interview*, dimana pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara berstruktur.

## 2) Teknik Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi, peraturan perusahaan, dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, dan sketsa. Dokumen berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, dan film (Sugiyono, 2019). Penelitian ini menggunakan metode dokumentasi sesuai dengan data yang dibutuhkan

yaitu, sejarah perusahaan, struktur organisasi, kebijakan perusahaan. dan hal-hal lain berupa catatan, pelaporan, dan peraturan-peraturan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

### 3) Teknik Observasi

Observasi adalah sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Pengamatan dan pencatatan ini dilakukan terhadap objek ditempat terjadi atau berlangsungnya suatu peristiwa (Sugiyono, 2013). Observasi dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu sebagai berikut:

- a. Observasi langsung adalah mengadakan pengamatan secara langsung (tanpa alat) terhadap gejala-gejala subjek yang diselidiki.
- b. Observasi tidak langsung adalah mengadakan pengamatan terhadap gejala-gejala subjek yang diselidiki dengan perantara sebuah alat.

Dalam hal ini observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung tentang implementasi pelatihan dan pengembangan karyawan di Six Senses Uluwatu, Bali.

#### 4. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme yang biasanya digunakan untuk meneliti pada kondisi objektif yang alamiah dimana peneliti berperan sebagai instrumen kunci (Sugiyono 2008:15). Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang akan digunakan adalah teknik kualitatif, dengan mengikuti alur kegiatan Miles dan Huberman (1984) dalam (Sugiyono, 2013 :247-252) yakni:

- a. Pengumpulan data merupakan suatu proses mengumpulkan data dari informan (pemberi informasi).
- b. Data Reduksi merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan, keluasan dan kedalaman wawancara yang tinggi. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan dicari team dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencari bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik, seperti komputer mini dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu. Penelitian

ini dilaksanakan selama enam bulan (6 bulan) mulai dari tanggal 5 Januari 2023 sampai tanggal 7 July 2023.

- c. Penyajian Data dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, diagram aliran (flowchart) dan sejenisnya. Dalam hal ini digunakan untuk penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif dan diagram aliran (flowchart).
- d. Verification/conclusion Drowing adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ada ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mengandung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

## BAB V

### SIMPULAN & SARAN

#### A. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka pelaksanaan pelatihan dan pengembangan pada karyawan Six Senses Uluwatu, Bali dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelatihan dan pengembangan karyawan sudah dilakukan secara berkala dengan tujuan dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Walaupun pelatihan dan pengembangan untuk seluruh karyawan pada setiap *department* tidak merata. Seperti *Department Sales & Marketing* dan *Finance* yang rutin mengikuti pelatihan dengan rata-rata *training hours* selalu diatas 2 jam, ini berbanding terbalik dengan *Department Housekeeping* dan *Engineering* yang jangan mengikuti pelatihan sehingga rata-rata *training hours* mereka sering dibawah 2 jam.
2. Terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh Six Senses Uluwatu, Bali seperti salah satunya peserta yang tidak hadir saat pelatihan, Ketidakhadiran peserta ini diakibatkan oleh beberapa hal seperti waktu pelaksanaan pelatihan berbarengan dengan jam operasional, peserta yang kurang minat mengikuti pelatihan karena kelelahan, kurangnya

minat, atau kurangnya insentif. Untuk mengatasi kendala tersebut, maka waktu pelaksanaan pelatihan dilakukan saat *occupancy* rendah dan pelatihan dikategorikan *mandatory* atau wajib.

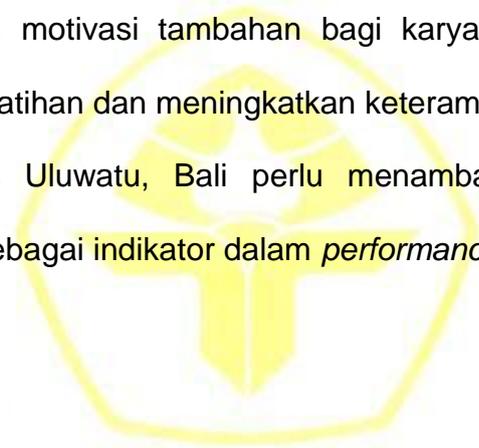
3. Proses evaluasi yang dilakukan oleh Six Senses Uluwatu, Bali belum termasuk tahap yang sempurna. Evaluasi hanya dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung. Hal ini menyebabkan manajemen tidak bisa mengukur efektivitas dari pelatihan yang sudah dilakukan.

## B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, berikut beberapa saran yang bisa dijadikan pertimbangan:

1. Six Senses Uluwatu, Bali perlu memperhatikan *Department* yang masih memiliki *training hours* dibawah rata-rata, manajemen perlu mengambil tindakan yang pasti untuk meningkatkan minat mereka mengikut pelatihan, misalnya dengan memberikan *reward* pada karyawan yang aktif mengikuti pelatihan. Manajemen juga perlu menanamkan *mindset* bahwa mengikuti pelatihan dan pengembangan merupakan hal yang penting.
2. Six Senses Uluwatu, Bali perlu melakukan evaluasi setelah pelaksanaan pelatihan dan pengembangan. Sehingga perusahaan dapat mengetahui kegunaan, relevansi, dan kepuasan terhadap pelatihan

3. Six Senses Uluwatu, Bali perlu melakukan analisis *Return on Training Investment* (ROTI) sehingga perusahaan dapat mengukur efektivitas pelatihan dengan membandingkan investasi pelatihan dan manfaat yang dihasilkan.
4. Six Senses Uluwatu, Bali perlu memberikan pengakuan dan insentif kepada karyawan yang berhasil menyelesaikan program pelatihan atau mencapai tingkat kompetensi yang ditetapkan. Ini akan memberikan motivasi tambahan bagi karyawan untuk mengikuti program pelatihan dan meningkatkan keterampilan mereka.
5. Six Senses Uluwatu, Bali perlu menambahkan *training hours* karyawan sebagai indikator dalam *performance review*.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Galingging, Fridska Hartaty Br. 2021. "Gaya Bahasa Pengunjung Hotel dan Restoran dalam Menyikapi New Normal Covid 19 Melalui Telepon". *Diskursus: Jurnal Pendidikan Bahasa Indonesia*.
- Tho'in, Muhammad. 2016. "Kompetensi Sumber Daya Manusia Bank Syariah Berdasarkan Prinsip-Prinsip Syariah Islam (Studi Kasus Pada BNI Syariah Surakarta)." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 2.03.
- Gustiana, Riska, Taufik Hidayat, and Achmad Fauzi. 2022. "Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Suatu Kajian Literatur Review Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia)." *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*.
- Nindita, A. Rizki. "Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai.".
- Mondy, R. Wayne dan Martocchio, Joseph, 2016, *Human Resource Management*, 14th Edition, Pearson.
- Pradana, Gede Ayik Karkata, I. Gede Eka Arya Kusuma, and Dian Ayu Rahmadani. 2019. "Pengaruh Independensi, Locus Of Control, Kompleksitas Tugas Dan Orientasi Tujuan Terhadap Kinerja Auditor." *JSAM (Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen)*.

Iman Gunawan, 2013. Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik,  
Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, Cv. Bandung.

Sinambela, L. P. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia Membangun  
Tim Kerja Yang Solid Untuk Meningkatkan Kinerja. Jakarta: PT Bumi  
Aksara.

Kaswan. (2013). Pelatihan Dan Pengembangan Untuk Meningkatkan  
Kinerja SDM. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Simamora, Henry. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta:  
STIE-YKPN

Hasibuan, M. S. P. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi.  
Jakarta : Bumi Aksara.

Erlin Emilia Kandou. (2013). "Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan  
Karyawan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Air Manado".  
Jurnal Manajemen.

Armstrong, M., & Taylor, S. 2014. Armstrong's handbook of human resource  
management practice. Kogan Page Publishers.

Prabu Mangkunegara, Anwar. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia  
Perusahaan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Kasmir, 2016, Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori dan Praktik,  
Jakarta: Rajawali Pers.