

**PELAKSANAAN PROGRAM *CERTIFIED*
DEPARTMENTAL TRAINERS SEBAGAI *LEARNING &
DEVELOPMENT* BAGI KARYAWAN PADA THE LAGUNA,
A LUXURY COLLECTION RESORT & SPA NUSA DUA,
BALI**



Oleh
I Gusti Ayu Istri Pramodya Ningrum
NIM 2015713158

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PELAKSANAAN PROGRAM *CERTIFIED*
DEPARTMENTAL TRAINERS SEBAGAI *LEARNING &
DEVELOPMENT* BAGI KARYAWAN PADA THE LAGUNA,
A LUXURY COLLECTION RESORT & SPA NUSA DUA,
BALI**



**Oleh
I Gusti Ayu Istri Pramodya Ningrum
NIM 2015713158**

**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 : I Gusti Ayu Istri Pramodya Ningrum
NIM : 2015713158
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:

"PELAKSANAAN PROGRAM *CERTIFIED DEPARTMENTAL TRAINERS* SEBAGAI *LEARNING & DEVELOPMENT* BAGI KARYAWAN PADA THE LAGUNA, A LUXURY COLLECTION RESORT & SPA NUSA DUA, 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,



I Gusti Ayu Istri Pramodya Ningrum
NIM 2015713158



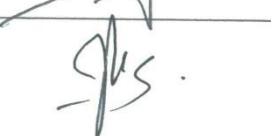
Lembar Persetujuan dan Pengesahan

**PELAKSANAAN PROGRAM CERTIFIED DEPARTMENTAL TRAINERS SEBAGAI
LEARNING & DEVELOPMENT BAGI KARYAWAN PADA THE LAGUNA, A
LUXURY COLLECTION RESORT & SPA NUSA DUA, BALI**

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

I GUSTI AYU ISTRI PRAMODYA NINGRUM
2015713158

Badung, 25 Agustus 2023
Disetujui oleh,

Nama Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, I Putu Yoga Laksana, S.Pd., M.Pd NIP. 198809092019031013	
Dosen Penguji 1, Waelan, SE., M.Sc NIP. 196004031989101001	
Dosen Penguji 2, Ir. Ni Wayan Sukartini, M.Agb NIP. 196204221990032002	

Dosen Pembimbing 1,



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

Dosen Pembimbing 2.



I Putu Yoga Laksana, S.Pd., M.Pd
NIP. 198809092019031013

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 Widjantara, S.Psi., M.Si
NIP. 197902182003121002

PRAKATA

Puji serta syukur penulis haturkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa yang sudah melimpahkan hidayah dan rahmat-Nya yang telah memberikan banyak kesempatan, sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“PELAKSANAAN PROGRAM *CERTIFIED DEPARTMENTAL TRAINERS* SEBAGAI *LEARNING & DEVELOPMENT* BAGI KARYAWAN PADA THE LAGUNA, A LUXURY COLLECTION RESORT & SPA NUSA DUA, BALI.”**

Tujuan dari pembuatan Tugas akhir ini yaitu merupakan salah satu syarat untuk mahasiswa dan mahasiswi dalam menyelesaikan Pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali. Dengan demikian laporan ini diharapkan dapat memenuhi persyaratan untuk kelulusan tersebut.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak memperoleh bimbingan, dukungan serta bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga melalui kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE.,M.Si, Selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE,MBA,Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

3. Bapak I Made Widiantera, S.Psi., M.Si, selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis yang telah memberikan arahan dan petunjuk kepada penulis selama penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Ni Luh Made Wijayati, S.E.,M.Si., dan Bapak I Putu Yoga Laksana, S.Pd.,M.Pd. selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah membimbing, memberikan motivasi, masukan dan petunjuk yang sangat bermanfaat kepada penulis selama penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan banyak bekal ilmu pengetahuan serta masukan selama penulis mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
6. Ibu Lucia Liu selaku *General Manager* The Laguna, a Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali, Bali.
7. Ibu Elisa Soesilo, selaku *Director of Learning & Development* The Laguna, a Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali yang telah memberikan banyak ilmu serta pengarahan sehingga penulis dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik dan siap untuk di dunia kerja nantinya.

8. Bapak I Gde Panji Naraswara selaku *Human Resources Administrator* The Laguna, a Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali sebagai mentor yang telah banyak memberikan wawasan, pengetahuan serta arahan sehingga penulis banyak belajar hal baru baik seputar perusahaan atau dunia kerja.
9. Bapak Valentino Webie Hukom, selaku *Director of Human Resources* The Laguna, a Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali.
10. Ibu Ida Ayu Putu Murtini selaku *Manager of Human Resources* The Laguna, a Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali.
11. Ibu Rosa selaku *Assistant Human Resources Manager* The Laguna, a Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali yang telah banyak membantu dan memberikan bimbingan dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
12. Para leluhur yang senantiasa memberikan tuntunan dan kelancaran kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
13. Bapak I Gusti Gede Ngurah Suardana dan Ibu Ni Nyoman Putu Ayu Praniti sebagai orang tua penulis serta adik I Gusti Agung Ganeshyana Prajhnan dan I Gusti Agung Maykha Sudarsana yang senantiasa memberikan doa dan dukungannya kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
14. Ni Komang Rada Lestari dan Komang Ganes Satya Darmika selaku sahabat penulis yang selalu membantu dan memberikan dukungan

serta semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

15. Seluruh pegawai The Laguna, a Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali yang telah membantu dan mendukung dalam proses penyelesaian Tugas Akhir.
16. Seluruh teman-teman kelas VI C D3 Administrasi Bisnis, teman teman jurusan Administrasi Bisnis serta teman teman Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan untuk penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
17. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak akan berhasil tanpa bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Meskipun demikian, seluruh Tugas Akhir ini menjadi tanggung jawab penulis, dan penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Semoga Tugas Akhir ini bisa memberikan manfaat bagi rekan-rekan mahasiswa-mahasiswi dan pembaca untuk menambah wawasan mengenai Praktik Kerja Lapangan.

Badung, 25 Juli 2023



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Pokok Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Metode Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Manajemen Sumber Daya Manusia	14
B. Sertifikasi	18
C. <i>Learning & Development</i>	19
D. Karyawan	28
E. Flowchart	31
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	33
A. Sejarah Perusahaan	33
B. Bidang Usaha	35
C. Fasilitas	36
D. Struktur Organisasi dan Uraian Pekerjaan	54

BAB IV PEMBAHASAN	58
A. Kebijakan Perusahaan	58
B. Analisis dan Interpretasi Data.....	60
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	72
A. Simpulan	72
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Simbol–simbol <i>Flow Chart</i>	33
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo The Laguna	33
Gambar 3. 2 Deluxe Garden View	38
Gambar 3. 3 Deluxe Lagoon View	39
Gambar 3. 4 Deluxe Studio	41
Gambar 3. 5 Deluxe Lagoon Acces	42
Gambar 3. 6 Deluxe Studio Lagoon Acces	42
Gambar 3. 7 Executive Suite	43
Gambar 3. 8 Banyubiru Restaurant.....	44
Gambar 3. 9 Arwana Restaurant	45
Gambar 3.10 Cornerstone	45
Gambar 3. 11 Debale Longue & Bar	46
Gambar 3. 12 Kulkul Beach House	47
Gambar 3. 13 Balai Raya	48
Gambar 3. 14 Balai Ulu.....	49
Gambar 3. 15 Balai Citra	49
Gambar 3. 16 Balai Nusa	50
Gambar 3. 17 Balai Depaa.....	51
Gambar 3.18 Balai Loka	51
Gambar 3. 19 Gym	52
Gambar 3. 20 Lagoon Spa	53

Gambar 3. 21 Struktur Organisasi <i>Human Resources</i>	55
Gambar 4. 1 Flowchart Pelaksanaan Program <i>Certified departmental trainers</i>	61
Gambar 4. 2 Proses Pemaparan <i>Adult Learning Concept</i>	64
Gambar 4. 3 <i>Group Discussion</i>	66
Gambar 4. 4 <i>Praktik Teach Back</i>	67
Gambar 4. 5 Proses Evaluasi dari <i>Master Faciitator</i>	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara	77
Lampiran 2 Absensi Peserta <i>Certified departmental trainers</i>	79
Lampiran 3 Hari Pertama Pelaksanaan Program <i>Certified departmental trainers</i>	80
Lampiran 4 Hari Kedua Pelaksanaan Program <i>Certified departmental trainers</i>	81
Lampiran 5 Sertifikasi Para Peserta <i>Certified departmental trainers</i>	82
Lampiran 6 Wawancara Penulis dengan <i>Director of Learning & Development – Complex</i>	83

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi ini persaingan antar perusahaan dalam upaya mencapai tujuannya sangatlah sengit, baik usaha dengan bidang sejenis maupun dengan bidang lainnya. Menurut Ningsih (2014:1) bisnis adalah suatu organisasi yang menjual barang atau jasa kepada konsumen dengan tujuan memperoleh keuntungan bagi perusahaan. Dengan kata lain, tujuan yang utama dari setiap bidang usaha yaitu mencari keuntungan sebanyak mungkin sehingga dapat mengembangkan usahanya sampai bertahun-tahun hingga di masa yang akan datang. Untuk itu tidak dapat dipungkiri lagi di era globalisasi ini menimbulkan persaingan dalam berbagai jenis usaha bahkan persaingan ini mungkin akan menjadi ajang positif untuk segala bidang perusahaan agar mampu menjadi lebih kreatif serta inovatif dalam mencari, mendapatkan dan menjaga *customer* yang dimilikinya.

Menurut Ajabar (2020:4) sumber daya manusia merupakan kunci pokok bagi suatu perusahaan atau organisasi dalam menjalankan tujuannya. Menurut Riniwati (2016:1) sumber daya manusia merupakan manusia yang bekerja di lingkungan suatu organisasi personil, tenaga kerja, karyawan atau pegawai. Dari definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa sumber daya manusia merujuk pada aspek manusia yang bekerja dalam suatu organisasi atau perusahaan dan merupakan kunci pokok dalam menjalankan tujuan perusahaan.

Berdasarkan hasil observasi penulis, semakin berkembangnya zaman maka segala sesuatunya pun akan mengalami perubahan begitu juga dengan sumber daya manusia yang dituntut mengikuti perkembangan yang ada dalam bidang teknologi, sosial, bahkan budaya. Demi meningkatkan *skill* dari sumber daya manusia tersebut, maka dibutuhkan sebuah sarana untuk memperbaharui serta memperluas pengetahuan mengenai sumber daya manusia agar dapat memenuhi kebutuhan pasar. Salah satu usaha untuk mengantisipasi kebutuhan pasar tersebut yakni dengan mengembangkan kualitas dan kemampuan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan khususnya di sektor pariwisata melalui program Pelatihan dan pengembangan karyawan melalui *Learning & Development*.

Learning & Development merupakan salah satu bagian atau *section* yang ada pada *Human Resources Department* yang ada di hotel The Laguna, a Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali yang dimana keberadaannya sangat penting untuk menunjang keberhasilan hotel. *Learning & Development* memiliki peranan penting karena karyawan yang berpengalaman pun selalu membutuhkan peningkatan keterampilan dan pengetahuan untuk meningkatkan produktivitas kerja.

Pengertian pembelajaran (*learning*) secara umum adalah proses yang dilakukan berkesinambungan oleh suatu perusahaan agar dapat memperoleh karyawan yang berkualitas dan mampu melaksanakan pekerjaan dengan baik dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan. Menurut Sudjana (2012:28) pembelajaran merupakan upaya yang dilakukan dengan sengaja oleh pendidik yang dapat menyebabkan peserta didik melakukan kegiatan belajar. Sedangkan Menurut Hernawan (2013:9) pembelajaran pada hakikatnya merupakan suatu proses komunikasi transaksional yang bersifat timbal balik, baik antara guru dengan peserta didik, maupun antara peserta didik dengan peserta didik lainnya, untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berbeda dengan pembelajaran, pengembangan (*Development*) secara umum adalah fungsi operasional kedua dari manajemen operasional bagi karyawan baru atau lama yang dilakukan secara terencana dan berkesinambungan.

Menurut Isniar Budiarti (2018:257) mengemukakan bahwa pengembangan sumber daya manusia adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan melalui pendidikan dan latihan. Menurut Nadler (2011:11) Pengembangan adalah kegiatan belajar yang diadakan dalam jangka waktu tertentu guna memperbesar kemungkinan untuk meningkatkan kinerja. Sehingga dapat dikatakan pengembangan karyawan memiliki ruang lingkup yang lebih luas dan hasilnya bersifat tidak langsung dan hanya dapat diukur dalam jangka panjang. Pengembangan juga membantu para karyawan untuk lebih mempersiapkan diri dalam menghadapi perubahan dalam pekerjaan mereka yang diakibatkan oleh teknologi baru, pelanggan baru, hingga standar baru perusahaan. Oleh karena itu perlunya ditetapkan program pengembangan karyawan agar pengembangan karyawan dapat terlaksana dengan baik.

Untuk itu program pelatihan yang terdapat di oleh *Human Resources Department* pada bagian *Learning & Development* di hotel The Laguna, a Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali sangat penting bagi karyawan karena menjadi sebuah investasi cemerlang bagi sebuah perusahaan. Dengan melakukan program pelatihan dan pengembangan yang terstruktur, rinci, dan tepat, maka akan memudahkan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Setiap perusahaan perlu melakukan usaha pengembangan karyawan untuk memperbaiki dan meningkatkan skill, pengetahuan, sikap dan kebiasaan karyawan.

Certified Departmental Trainers adalah suatu program pelatihan yang dilaksanakan oleh *Human Resources Department* pada bagian *Learning & Development* (pembelajaran dan pengembangan) yang diperoleh langsung dari *Marriott International* agar karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan khusus dalam menyalurkan pelatihan dan pengembangan informasi kepada karyawan di dalam suatu departemen. Mereka bertanggung jawab untuk menyediakan pelatihan yang efektif kepada karyawan atau tim mereka dalam rangka meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan performa departemen mereka masing-masing.

Untuk menjadi *certified departmental trainers*, para peserta akan dinominasikan langsung oleh kepala departemen yang dimana biasanya dengan jabatan *supervisor* dan harus menjalani serangkaian pelatihan hingga memperoleh sertifikasi resmi yang menunjukkan bahwa mereka memiliki kompetensi yang diperlukan untuk melaksanakan peran tersebut. Program ini diselenggarakan oleh *Human Resources Department* pada bagian *Learning & Development* yang terkait dengan bidang pengembangan sumber daya manusia.

Setelah para peserta secara resmi menjadi seorang *certified departmental trainers*, mereka harus memiliki komitmen yang tinggi untuk menyalurkan informasi hingga ilmu kepada tim yang mereka pimpin. Mereka harus mampu merancang dan mengembangkan program pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan departemen atau organisasi. Selain itu, mereka juga harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik agar dapat menyampaikan materi pelatihan dengan jelas dan menginspirasi peserta pelatihan.

Berdasarkan hasil observasi awal penulis di hotel The Laguna, a Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali mengenai pelaksanaan program *certified departmental trainers sebagai learning & development* bagi karyawan ditemukan kendala yang dapat menghambat pelaksanaan program *certified departmental trainers sebagai learning & development* bagi karyawan salah satunya yaitu sulitnya menjadwalkan waktu pelaksanaan pelatihan karyawan yang disebabkan oleh pelaksanaan pelatihan yang dilakukan pada saat jam kerja.

Sehingga *human resources department* pada bagian *learning & development* memiliki peranan yang sangat penting untuk merancang berbagai program pembelajaran dan pengembangan berupa program pelatihan karyawan untuk membangkitkan kembali antusiasme dan kehadiran karyawan. Maka dari itu perlu adanya sistem program pelatihan yang baik dan menarik.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “**Pelaksanaan Program *Certified Departmental Trainers* Sebagai *Learning & Development* Karyawan Pada The Laguna, a Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali**”

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka yang menjadi pokok permasalahan adalah:

1. Bagaimana *Human Resources Department Section Learning & Development* Melaksanakan Proses dari Program *Certified Departmental Trainers* Sebagai *Learning & Development* Bagi Karyawan Di Hotel The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali?
2. Apa saja kendala yang ditemukan dalam Pelaksanaan *Certified Departmental Trainers* Sebagai *Learning & Development* Bagi Karyawan Di Hotel The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan dari proses program *Certified departmental trainers* Sebagai *Learning & Development* bagi karyawan di hotel The Laguna, a Luxury Collection Resort & Spa

Nusa Dua, Bali yang dilakukan oleh *Human Resources Department section Learning & Development*.

2. Untuk mengetahui kendala dalam Pelaksanaan *Certified Departmental Trainers* Sebagai *Learning & Development* Bagi Karyawan Di Hotel The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa Politeknik Negeri Bali

Untuk menambah wawasan yang nantinya bisa digunakan sebagai bahan perbandingan yang telah didapat di bangku kuliah dan dengan kenyataan yang ada di lapangan.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan sebagai tambahan informasi bermanfaat bagi Politeknik Negeri Bali dan dapat digunakan sebagai bahan atau referensi untuk penelitian selanjutnya.

3. Bagi The Laguna, a Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan acuan terhadap hal-hal yang dirasa masih kurang pada perusahaan, serta dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan atau kebijakan untuk mencapai tujuan perusahaan.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada hotel The Laguna, a Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali yang beralamat di Kawasan Pariwisata, Jl. Nusa Dua No.2, Benoa, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali 80363.

2. Objek Penelitian

Adapun objek penelitian yang dilakukan penulis yaitu Pelaksanaan *Learning & Development* Pada Hotel The Laguna, a Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali yang beralamat di Kawasan Pariwisata, Jl. Nusa Dua No.2, Benoa, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali 80363.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif. Pengertian data kualitatif menurut Sugiyono (2015) yaitu data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, skema, dan gambar. Data kualitatif penelitian ini berupa nama dan alamat objek penelitian. Informasi data yang didapatkan mengenai pelaksanaan *Learning & Development* pada The Laguna, a Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber utamanya. Menurut Sugiyono (2019:193) yang dimaksud data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Data primer diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan. Data primer pada penelitian ini adalah data yang didapat dari hasil wawancara mengenai bagaimana pelaksanaan *Learning & Development* pada The Laguna, a Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali

2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018:456) yang dimaksud data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Pada penelitian ini yang menjadi data sekunder seperti sejarah perusahaan dan struktur organisasi The Laguna, a Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali.

c. Teknik Pengumpulan Data

1) Wawancara

Menurut Moelong (2016:186) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*/peneliti) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara ini bersifat semi terstruktur yang dimana proses wawancara membutuhkan waktu kurang lebih 1 jam. Dalam hal ini wawancara dilakukan dengan pihak *Director of Learning & Development – Complex* pada The Laguna a Luxury Collection Resort and Spa Nusa Dua.

2) Observasi

Menurut Bungin (2011:121) observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatan melalui hasil kerja pancaindra mata serta dibantu dengan panca indra lainnya. Observasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan mengobservasi karyawan, tempat pelaksanaan, serta data-data mengenai *Learning & Development*. Observasi ini peneliti lakukan 4 kali selama 3 bulan sambil melaksanakan praktik kerja lapangan. Data peneliti dapatkan dalam observasi tersebut seperti jenis Pelatihan dan pengembangan karyawan, ruang

pelaksanaan dan yang lainnya mengenai *learning & development* pada The Laguna a Luxury Collection Resort and Spa Nusa Dua.

3) Studi Dokumentasi

Menurut Nawawi (2015:101) menyatakan bahwa teknik studi dokumentasi adalah cara mengumpulkan data yang dilakukan dengan kategorisasi dan klasifikasi bahan-bahan tertulis yang berhubungan dengan masalah penelitian, baik sumber dari dokumen maupun buku-buku, koran, majalah dan lain-lain. Dokumen yang diberikan seperti misalnya skor hasil pelatihan dan absensi kehadiran.

4. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2018:482) yang dimaksud teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Untuk menjawab permasalahan yang diangkat, maka teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif kualitatif.

Menurut Sugiyono (2016:9) metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara trigulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Sehingga dalam penelitian ini tidak memberikan perlakuan, ataupun manipulasi namun menggambarkan kondisi sebenar-benarnya.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai pelaksanaan program *certified departmental trainers* bagi karyawan pada The Laguna, a Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali yang telah penulis paparkan pada bab IV, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. *Certified Departmental Trainers* merupakan program pelatihan sertifikasi resmi bagi karyawan *Marriott International* dengan tujuan untuk mengembangkan *skill* dan pengetahuan karyawan menjadi seorang *trainer* di departemennya masing – masing. bagi karyawan pada The Laguna, a Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali yaitu dimulai dari *master facilitator* memperoleh materi melalui *website Marriott International*, mempersiapkan *certified departmental trainers* dengan berkoordinasi dengan departemen *engineering, event, banquet, dan information*

technology. Kemudian saat pelaksanaannya peserta akan memperoleh materi dari *master facilitator* yang tidak hanya teori tetapi juga praktik seperti materi *adult learning concept, modul arrange, how to prepare training, group discussion, teach back, dan evaluation program*. Setelah menyelesaikan berbagai materi pelatihan tadi, para peserta secara resmi menjadi seorang *certified departmental trainers*. Dan untuk memastikan kesuksesan *certified departmental trainers*, para *trainers* akan melaksanakan *program continuity*.

2. Sesuai dengan hasil observasi penulis terkait kendala yang dihadapi mengenai pelaksanaan program *certified departmental trainers* sebagai *learning & development* bagi karyawan pada The Laguna, a Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali ada 3 yaitu mengatur waktu pelatihan, sulitnya memperoleh peserta, dan kurangnya pemahaman mengenai manfaat program. Namun, ketiga kendala tersebut dapat diatasi dengan metode pelatihan jarak jauh, mengembangkan kampanye komunikasi yang kuat serta penyediaan dukungan dari masing-masing manajemen.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis untuk menganalisis tinjauan pelaksanaan program *certified departmental trainers* sebagai *learning & development* bagi

karyawan pada The Laguna, a Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali, maka dapat diperoleh beberapa saran yang dapat digunakan sebagai langkah perbaikan pelaksanaan program *certified departmental trainers* sebagai *learning & development* bagi karyawan The Laguna, a Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua, Bali yaitu sebagai berikut:

1. Menyediakan opsi pelatihan yang fleksibel, seperti pelatihan *online* atau mandiri yang dapat diakses kapan saja. Ini akan memungkinkan karyawan untuk mengakses pelatihan sesuai dengan jadwal mereka yang sibuk.
2. Mengembangkan kampanye komunikasi yang kuat dan menarik untuk menyampaikan manfaat dan tujuan dari program *certified departmental trainers*. Informasi yang tepat seperti pemasangan flyer di notice board karyawan akan membantu mengatasi ketidakpahaman dan merangsang minat tiap departemen.
3. Melibatkan langsung manajemen dari departemen para peserta dalam merencanakan dan mendukung partisipasi karyawan dalam mengikuti program pelatihan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arini, N. K. (2022). Job Description. Proses Rekrutmen dan Seleksi daily Worker Pada Human Resources Department Di The Apurva Kempinski Bali, 45.
- Bsi.ac.id "Landasan Teori 2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia": (Diakses pada 12 Mei 2023)
https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/271286/File14_Bab-II.pdf
- Elibrary.unikom. "Unikom_Risti P.S Hunowu_Bab 3":
https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/1281/9/UNIKOM_RISTI%20P.S%20HUNOWU_BAB%203.pdf (Diakses pada 10 Juni 2023)
- Hotsources.co.id "Mengenal Jurusan dan Prospek Kerja Jurusan Human Resources / HR": <https://www.hotcourses.co.id/study-abroad-info/subject-info/mengenal-jurusan-dan-prospek-kerja-jurusan-human-resourceshr/#:~:text=Tugasnya%20adalah%20mengurus%20segala%20sesuatu,dan%20puas%20dengan%20pekerjaan%20mereka> (Diakses pada 20 Juni 2023)
- Merdeka.com "General Affair adalah Jabatan di Bawah Kepala Operasional, Ini Tugas dan Fungsinya."
<https://www.merdeka.com/jateng/general-affair-adalah-jabatan-di-bawah-kepala-operasional-ketahui-tugas-dan-fungsi-kln.html>(Diakses pada 12 Juni 2023)
- Oktaviani, N. K. (2020). Pendahuluan. Pelaksanaan Pelatihan dan Pengembangan Karyawan Pada Ayodya Resort Bali, 1-10.
- Portaluniversitasquality.ac.id" Bab li Tinjauan Pustaka"
<http://portaluniversitasquality.ac.id:55555/299/4/BAB%20II.pdf>
(Diakses pada 23 Juli 2023)
- Priadnyani, I. G. (2020). Kebijakan Perusahaan. Penerapan Program Pelatihan Best Western International University (BWU) Pada Best Western Kuta Villa, 53-54.
- Runsystem.id"Tugas HRD dan Tanggung Jawab yang Perlu Anda Ketahui" <https://runsystem.id/id/blog/tugas-hrd-adalah/>(Diakses pada 19 Juni 2023)

Sirclo.com " Apa Itu Tenaga Honorer? Ini Bedanya dengan Tenaga Tetap"
<https://store.sirclo.com/blog/tenaga-honorer/> (Diakses pada 24 Juli 2023)

Stikes-yrsds.ac.id "Bab II Tinjauan Pustaka"
<https://repository.stikes-yrsds.ac.id/id/eprint/477/4/BAB%20II%20TINJAUAN%20PUSTAKA.pdf> (Diakses pada 24 Juli 2023)

Talenta.co "Seluk Beluk HR Manager, Berikut Hal-hal yang Wajib Diketahui" <https://www.talenta.co/blog/seluk-beluk-hr-manager/> (Diakses pada 19 Juni 2023)

Trisna, N. W. (2022). Learning Department. "Proses Rekrutmen Intern Pada Learning Department Banyan Tree Ungasan Badung "tgl. 20 Juni di Politeknik Negeri Bali.

Uma.ac.id "Bab II Tinjauan Pustaka"
https://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/1766/5/108600084_file5.pdf (Diakses pada 24 Juli 2023)

Umg.ac.id "Pembelajaran Merupakan Membelajarkan Peserta Didik":
<http://eprints.umg.ac.id/3059/3/BAB%20II.pdf> (Diakses pada 23 Juli 2023)

Workable.com "Learning & Development Job Description" workable.com:
<https://resources.workable.com/learning-development-manager-job-description#> (Diakses pada 20 Juni 2023)

ZonaReferensi.com" Pengertian Pembelajaran Menurut Para Ahli dan Secara Umum [Lengkap]"
<https://www.zonareferensi.com/pengertian-pembelajaran/> (Diakses pada 23 Juli 2023)