

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI PELATIHAN DIGITAL
DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN
ROOM DIVISION DI THE ST. REGIS BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gusti Agung Ayu Indira Paramitha

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI PELATIHAN DIGITAL
DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN
ROOM DIVISION DI THE ST. REGIS BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Gusti Agung Ayu Indira Paramitha
NIM 2115834059**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

IMPLEMENTASI PELATIHAN DIGITAL DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN ROOM DIVISION DI THE ST. REGIS BALI RESORT

**Skripsi ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata
di Politeknik Negeri Bali**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Gusti Agung Ayu Indira Paramitha
NIM 2115834059**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

ABSTRAK

Paramitha, I Gusti Agung Ayu Indira. (2025). *Implementasi Pelatihan Digital dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Room Division di The St. Regis Bali Resort*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd., M.Hum., dan Pembimbing II: Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par.

Kata kunci: Pelatihan Digital, *Digital Learning Zone* (DLZ), Kinerja Karyawan, *Room Division*

Digital Learning Zone (DLZ) merupakan platform pelatihan digital milik Marriott International yang wajib diikuti oleh seluruh karyawan di setiap properti di bawah naungan perusahaan tersebut, sebagai bentuk kepatuhan terhadap standar perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi *Digital Learning Zone* (DLZ) dan bagaimana hubungannya dengan kinerja karyawan *Room Division* di The St. Regis Bali Resort. Pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, wawancara, dan kuesioner, dengan teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif kualitatif dan analisis kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling* dengan jumlah responden sebanyak 109 orang, dan wawancara dilakukan kepada 2 orang narasumber. Target responden dari penyebaran kuesioner adalah karyawan *Room Division*, dan narasumber adalah *Director of Learning + Development – Complex* dan *Hotel Manager*. Hasil penelitian melalui wawancara dan observasi menunjukkan bahwa implementasi *Digital Learning Zone* (DLZ) telah dilaksanakan dengan baik di The St. Regis Bali Resort. Hal ini didukung dengan hasil observasi yang menunjukkan tingkat keaktifan karyawan yang tinggi dalam mengerjakan pelatihan yang diberikan. Data kuesioner dianalisis dengan uji statistik deskriptif, uji instrumen, dan uji korelasi sederhana dengan menggunakan program IBM SPSS *Statistics* 27. Hasil uji korelasi menunjukkan nilai r hitung sebesar 0.843, yang mengindikasikan terdapat hubungan positif yang sangat kuat antara variabel pelatihan digital dan variabel kinerja karyawan. Temuan ini menandakan bahwa implementasi *Digital Learning Zone* (DLZ) secara signifikan berkontribusi dalam peningkatan kinerja karyawan *Room Division* di The St. Regis Bali Resort.

ABSTRACT

Paramitha, I Gusti Agung Ayu Indira. (2025). *Implementasi Pelatihan Digital dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Room Division di The St. Regis Bali Resort*. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd., M.Hum., and Supervisor II: Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par.

Keywords: Digital Training, Digital Learning Zone (DLZ), Employee Performance, Room Division

Digital Learning Zone (DLZ) is a digital training platform owned by Marriott International that must be completed by all employees at every property under the company's management, as a form of compliance with corporate standards. This study aims to examine the implementation of Digital Learning Zone (DLZ) and its relationship with employee performance in the Room Division at The St. Regis Bali Resort. Data were collected through observation, interviews, and questionnaire, with data analysis techniques including descriptive qualitative analysis and quantitative analysis. The sampling technique employed in this study was simple random sampling with a total of 109 respondents, and interviews were conducted with two key informants. The target respondents for the questionnaire were Room Division employees, and the key informants were the Director of Learning + Development – Complex and the Hotel Manager. The results from interviews and observation indicate that the implementation of Digital Learning Zone (DLZ) has been effectively carried out at The St. Regis Bali Resort. This is supported by observation showing a high level of employee engagement in completing the provided training. Questionnaire data were analyzed using descriptive statistical test, instrument tests, and simple correlation test through IBM SPSS Statistics 27 program. The correlation test yielded an r value of 0.843, indicating a very strong positive relationship between the digital training variable and the employee performance variable. These findings demonstrate that the implementation of the Digital Learning Zone (DLZ) significantly contributes to the improvement of employee performance in the Room Division at The St. Regis Bali Resort.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoretis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	6
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Hotel.....	8
2.1.2 Klasifikasi Hotel.....	9
2.1.3 <i>Room Division</i>	11
2.1.4 Pelatihan Digital.....	12
2.1.5 <i>Digital Learning Zone (DLZ)</i>	13
2.1.6 Kinerja Karyawan	15
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	16
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian.....	21
3.2 Objek Penelitian	21
3.3 Identifikasi Variabel.....	22
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	23
3.4.1 Pelatihan Digital.....	23
3.4.2 Kinerja Karyawan	24

3.5 Jenis dan Sumber Data	25
3.5.1 Jenis Data	25
3.5.2 Sumber Data.....	26
3.6 Teknik Penentuan Informan Kunci	27
3.7 Penentuan Populasi dan Sampel.....	27
3.7.1 Populasi.....	27
3.7.2 Sampel.....	28
3.8 Pengumpulan Data	29
3.9 Analisis Data	30
3.9.1 Teknik Analisis Data Kualitatif	30
3.9.2 Teknik Analisis Data Kuantitatif	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	35
4.1.1 Sejarah The St. Regis Bali Resort	35
4.1.2 Fasilitas Hotel	36
4.1.3 Struktur Organisasi beserta Deskripsi Pekerjaan	50
4.2 Penyajian Hasil Penelitian	56
4.2.1 Deskripsi Responden.....	56
4.2.2 Deskripsi Data.....	58
4.2.3 Hasil Pengujian	62
4.2.4 Implementasi <i>Digital Learning Zone</i> (DLZ) di The St. Regis Bali Resort..	66
4.2.5 Hubungan <i>Digital Learning Zone</i> (DLZ) dengan Kinerja Karyawan <i>Room Division</i> di The St di The St. Regis Bali Resort.....	79
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	92
5.1 Simpulan	92
5.2 Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN.....	99

JURUSAN PARIVISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel Bebas (X): Pelatihan Digital	23
Tabel 3.2 Variabel Terikat (Y): Kinerja Karyawan.....	24
Tabel 3.3 Kategori Interpretasi Nilai Rata-rata Hasil Kuesioner	32
Tabel 3.4 Pedoman Derajat Hubungan.....	34
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Departemen.....	57
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
Tabel 4.3 Hasil Kuesioner	58
Tabel 4.4 Hasil Uji Statistik Deskriptif	62
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	64
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	65
Tabel 4.7 Hasil Uji Korelasi.....	66
Tabel 4.8 Rincian Materi Pelatihan DLZ	71
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Dimensi Peserta.....	80
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Dimensi Materi	81
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Dimensi Metode	82
Tabel 4.12 Statistik Deskriptif Dimensi Tujuan.....	83
Tabel 4.13 Statistik Deskriptif Dimensi Kualitas Kerja.....	84
Tabel 4.14 Statistik Deskriptif Dimensi Kuantitas Kerja.....	85
Tabel 4.15 Statistik Deskriptif Dimensi Ketepatan Waktu	86
Tabel 4.16 Statistik Deskriptif Dimensi Efektivitas.....	87
Tabel 4.17 Statistik Deskriptif Dimensi Kemandirian	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ulasan negatif tamu	4
Gambar 4.1 Logo The St. Regis Bali Resort	35
Gambar 4.2 St. Regis Suite.....	37
Gambar 4.3 St. Regis Ocean View Suite.....	37
Gambar 4.4 St. Regis Pool Suite	38
Gambar 4.5 Orchid Suite	38
Gambar 4.6 Grand Astor	39
Gambar 4.7 Gardenia Villa.....	39
Gambar 4.8 Lagoon 1 Bedroom Villa	39
Gambar 4.9 Lagoon 2 Bedroom Villa	40
Gambar 4.10 The Strand Villa.....	41
Gambar 4.11 The Strand Residence	41
Gambar 4.12 Kayuputi Restaurant	42
Gambar 4.13 Boneka Restaurant.....	43
Gambar 4.14 Dulang Restaurant	43
Gambar 4.15 Gourmand Deli	44
Gambar 4.16 The St. Regis Bar.....	44
Gambar 4.17 Vista Bar	45
Gambar 4.18 Astor Ballroom	45
Gambar 4.19 Astor Foyer	46
Gambar 4.20 John Jacob IV	46
Gambar 4.21 Newport	47
Gambar 4.22 Amphitheatre	47
Gambar 4.23 Cloud Nine Chapel	48
Gambar 4.24 Cloud Nine Terrace	48
Gambar 4.25 Iridium Spa	48
Gambar 4.26 Fitness Centre	49
Gambar 4.27 Children's Learning Centre	49
Gambar 4.28 Business Centre	50
Gambar 4.29 Struktur Organisasi Room Division	51

Gambar 4.30 Tata Cara Mengakses DLZ	67
Gambar 4.31 Tampilan aplikasi DLZ.....	73
Gambar 4.32 Daily Questions pada Aplikasi DLZ.....	74
Gambar 4.33 Daily Question DLZ yang disertai Jawaban.....	75
Gambar 4.34 Pemberian Apresiasi kepada Peringkat 3 Teratas di Papan Skor DLZ	75
Gambar 4.35 E-mail Pengingat untuk Menyelesaikan Pelatihan DLZ	78



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	99
Lampiran 2. Pedoman Wawancara	101
Lampiran 3. Kuesioner.....	102
Lampiran 4. Transkrip Wawancara.....	106
Lampiran 5. Tabulasi Data Kuesioner	115
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas	121
Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas	123
Lampiran 8. Hasil Uji Korelasi	126
Lampiran 9. Hasil Uji Statistik Deskriptif	127
Lampiran 10. Dokumentasi Wawancara.....	128



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu industri pada sektor pariwisata yang menyediakan layanan penginapan yang dilengkapi dengan kamar dan fasilitas-fasilitas penunjang lainnya seperti restoran, *gym* atau *fitness centre*, *spa*, kolam renang, dan sebagainya. Industri perhotelan merupakan salah satu faktor yang dapat memberikan kemajuan bagi pembangunan sektor pariwisata, hal ini dikarenakan industri perhotelan dapat dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan promosi pariwisata pada suatu daerah (Purwaningrum & Syamsu, 2021). Dalam melakukan kegiatan wisata, para wisatawan akan membutuhkan layanan penginapan untuk beristirahat dan melepas penat, kondisi inilah yang akhirnya membuat industri perhotelan sangat penting dan dibutuhkan untuk keberlangsungan pariwisata. Dan dalam pengoperasian dan pengembangannya, tentunya dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dan terampil.

Sumber daya manusia (SDM) merupakan individu produktif yang bertanggung jawab untuk menggerakkan suatu perusahaan atau organisasi dan berfungsi sebagai aset sehingga wajib diberikan pelatihan. Jika dibandingkan dengan elemen sumber daya lain seperti modal ataupun teknologi, dan sebagainya, sumber daya manusia merupakan elemen utama organisasi karena manusialah yang mengendalikan faktor lain (Susan, 2019). Karyawan adalah sumber daya manusia (SDM) dalam industri atau dunia kerja yang membantu perusahaan agar dapat berkembang untuk mencapai visi dan misi mereka. Karena pertumbuhan dan

perkembangan suatu organisasi berpatokan pada sumber daya manusia (SDM), maka karyawan harus dikembangkan dan ditingkatkan kompetensinya agar dapat menghasilkan suatu hal yang dinamakan dengan kinerja (Safitri, 2022).

Mangkunegara dalam Silas et al. (2019) berpendapat bahwa kinerja karyawan ialah hasil kerja berupa kualitas maupun kuantitas yang dicapai karyawan dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang dipercayakan padanya. Karyawan merupakan aset paling berharga bagi suatu perusahaan, sebab tanpa mereka tujuan perusahaan tidak akan tercapai. Maka dari itu, untuk menghasilkan karyawan dengan kinerja yang baik, perusahaan haruslah menyediakan fasilitas yang memadai, salah satu contohnya yaitu dengan mengadakan pelatihan rutin bagi karyawan. Tak terkecuali pada industri perhotelan, di mana pekerjaan yang dilakukan berfokus pada penyediaan jasa bagi tamu, kinerja karyawan sangatlah membutuhkan dorongan agar konsisten atau bahkan semakin meningkat kedepannya.

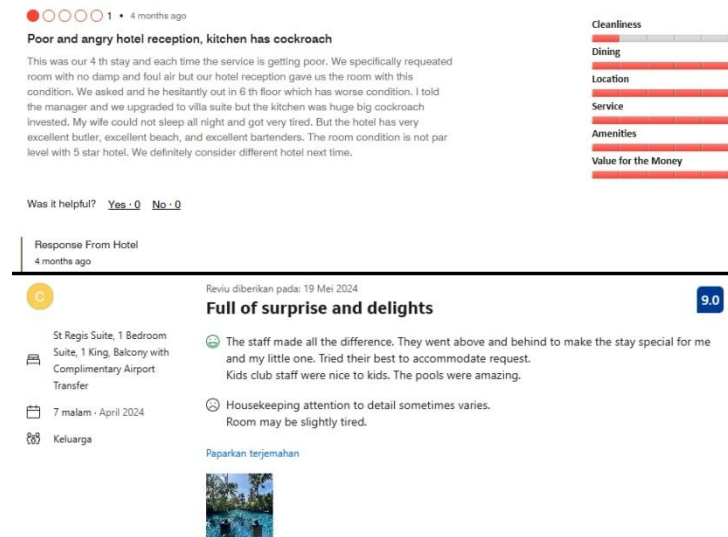
The St. Regis Bali Resort merupakan salah satu properti yang berada di bawah *brand* St. Regis, yang merupakan salah satu *brand* berkategori *luxury* milik jaringan perhotelan terbesar di dunia, Marriott International. Berlokasi di Kawasan Pariwisata Nusa Dua, The St. Regis Bali Resort merupakan *resort* berbintang 5 (lima) yang dilengkapi dengan fasilitas mewah serta pelayanan atau *service* yang profesional dan mengesankan. Sama seperti properti penginapan lainnya, The St. Regis Bali Resort sangatlah berorientasi pada kepuasan tamu. Kepuasan tamu atau konsumen didefinisikan sebagai sebuah kedudukan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan dan asa dari tamu yang dapat terpenuhi agar mereka dapat melakukan

pembelian ulang dan menanamkan kesetiaan yang berlanjut (Lusiyana & Kasmita, 2021). Dalam menghasilkan kepuasan tamu tersebut, kinerja karyawan tentu berperan penting dalam prosesnya, tak terkecuali kinerja karyawan pada *Room Division*, divisi yang memiliki peran terpenting dalam hal penyediaan kamar, yang merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan tamu.

Berbagai cara dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan, salah satunya adalah dengan melakukan pelatihan atau *training*. Pelatihan merupakan kegiatan yang bertujuan membantu karyawan memahami pengetahuan praktis beserta penerapannya, yang berguna untuk meningkatkan keterampilan, kecakapan, dan sikap yang diperlukan organisasi dalam meraih tujuan (Andayani & Makian, 2016). Pada era revolusi industri 4.0 ini, di mana teknologi yang ada menjadi semakin canggih, pelatihan bagi karyawan pun kini bisa dilakukan secara daring atau *online* dengan berbasis digital.

Marriott International memiliki portal intranet global dan aplikasi-aplikasi bisnis (*e-Tools*) yang dinamakan *Marriott Global Source* (MGS). Portal ini dirancang sedemikian rupa untuk mendukung operasional perusahaan melalui berbagai peralatan, yang bertujuan untuk meningkatkan layanan elektronik dan pembelajaran digital (Utari, 2024). Salah satu *e-Tool* yang tersedia pada *Marriott Global Source* yaitu *Digital Learning Zone* (DLZ). DLZ merupakan platform pelatihan daring atau *online* yang dirancang untuk memudahkan para karyawan dalam menambah dan memperluas wawasan. Tidak hanya untuk satu *brand*

ataupun properti, tetapi *Digital Learning Zone* (DLZ) diciptakan untuk digunakan di seluruh *brand* dan properti di bawah naungan Marriott International.



Gambar 1.1 Ulasan negatif tamu
Sumber: The St. Regis Bali Resort, 2025

Pada gambar di atas, terdapat 2 (dua) ulasan negatif mengenai kinerja karyawan *Room Division* The St. Regis Bali Resort yang ditulis oleh 2 (dua) tamu yang berbeda. Kedua ulasan di atas menjadi bukti bahwa kinerja karyawan *Room Division* pada *resort* mewah tersebut perlu untuk ditingkatkan lagi. Oleh karena itu, diciptakannya DLZ sebagai media yang menyediakan pelatihan-pelatihan berbasis digital ini diharapkan dapat mendukung perusahaan dalam meningkatkan kinerja para karyawan, agar kemudian dapat menghasilkan kepuasan bagi para tamu. Maka dari itu, penelitian dengan judul “Implementasi Pelatihan Digital dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan *Room Division* di The St. Regis Bali Resort” ini dilakukan untuk memastikan bahwa DLZ penting untuk diimplementasikan agar dapat meningkatkan kinerja karyawan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka rumusan masalah yang mendasari penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah implementasi *Digital Learning Zone* (DLZ) di The St. Regis Bali Resort?
2. Bagaimanakah hubungan *Digital Learning Zone* (DLZ) dengan kinerja karyawan *Room Division* di The St. Regis Bali Resort?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengidentifikasi implementasi *Digital Learning Zone* (DLZ) di The St. Regis Bali Resort.
2. Untuk menganalisis hubungan *Digital Learning Zone* (DLZ) dengan kinerja karyawan *Room Division* di The St. Regis Bali Resort.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang ingin dicapai dari dilakukannya penelitian ini, yang terbagi menjadi manfaat teoretis dan manfaat praktis.

1.4.1 Manfaat Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi pelengkap untuk menunjang penelitian lainnya serta dapat memberikan kontribusi terhadap kepustakaan akademik. Selain itu, besar harapan penulis agar penelitian

ini dapat menjadi referensi bagi banyak penelitian di masa depan serta dapat memberikan wawasan, pemahaman serta pengetahuan bagi pembaca.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi The St. Regis Bali Resort

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi yang bermanfaat bagi The St. Regis Bali Resort agar dapat lebih mengoptimalkan implementasi *Digital Learning Zone* (DLZ) untuk meningkatkan kinerja karyawan, khususnya karyawan *Room Division*.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi banyak penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa Politeknik Negeri Bali pada angkatan-angkatan berikutnya.

3. Bagi Penulis

Dengan dilakukannya penelitian ini, penulis mendapatkan kesempatan untuk memperluas wawasan dan menambah pengetahuan dengan cara meneliti *Digital Learning Zone* (DLZ) sebagai suatu platform pelatihan daring yang dapat memengaruhi kinerja karyawan.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah dalam penelitian ini, penting untuk mempersempit ruang lingkup dan batasan penelitian agar penelitian menjadi lebih terfokus pada ruang lingkup tertentu sehingga tujuan penelitian dapat tercapai dengan baik. Berikut merupakan ruang lingkup dan batasan dari penelitian ini.

1. Variabel bebas dari penelitian ini adalah “pelatihan digital”, sedangkan variabel terikatnya adalah “kinerja karyawan”.
2. Tempat pelaksanaan penelitian ini yaitu di The St. Regis Bali Resort, sehingga permasalahan yang ada dapat berbeda dengan properti atau hotel lainnya.
3. Sampel dari penelitian ini adalah karyawan-karyawan *Room Division* The St. Regis Bali Resort. Sebagai divisi yang berperan penting dalam operasional hotel, karyawan-karyawan di bawah divisi ini haruslah mendapatkan pelatihan yang intensif untuk meningkatkan kinerja.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, dan hasil dari pembahasan pada penelitian yang berjudul “Implementasi Pelatihan Digital dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan *Room Division* di The St. Regis Bali Resort” ini, berikut merupakan simpulan yang dapat diambil:

1. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, implementasi *Digital Learning Zone* (DLZ) di The St. Regis Bali Resort telah berjalan secara efektif dan menyeluruh. Hal ini ditunjukkan melalui keterlibatan seluruh karyawan sebagai peserta aktif, materi pelatihan yang relevan dan komprehensif, metode pembelajaran yang interaktif dan berbasis teknologi digital, serta tujuan pelatihan yang berorientasi pada peningkatan kinerja karyawan dan kepatuhan terhadap standar perusahaan. Meskipun terdapat beberapa kendala teknis seperti akses terbatas ke modul tertentu melalui *smartphone* dan rekam jejak progres pelatihan karyawan yang belum real-time, sistem pelatihan DLZ tetap mampu menciptakan pelatihan berbasis digital yang fleksibel, menarik, dan mendukung budaya pembelajaran berkelanjutan dalam perusahaan.
2. Berdasarkan hasil penelitian terhadap 109 responden yang merupakan karyawan *Room Division* di The St. Regis Bali Resort, dapat disimpulkan bahwa *Digital Learning Zone* (DLZ) memiliki hubungan yang sangat kuat dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini ditandai dengan nilai korelasi *Pearson* sebesar $r = 0,843$ dengan signifikansi $p = 0,000$, yang berarti semakin aktif partisipasi

karyawan dalam pelatihan DLZ, maka semakin tinggi pula kinerja yang mereka capai. Temuan ini diperkuat oleh hasil validitas dan reliabilitas instrumen yang tinggi, serta skor rata-rata masing-masing variabel yang berada dalam kategori tinggi. Keempat dimensi dari variabel pelatihan digital menunjukkan kontribusi nyata terhadap peningkatan lima dimensi kinerja karyawan. Dengan demikian, DLZ terbukti menjadi sarana pelatihan digital yang efektif dalam menunjang kinerja karyawan.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian yang didapatkan, adapun saran yang dapat diberikan untuk perusahaan dan peneliti selanjutnya:

1. Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar pihak manajemen The St. Regis Bali Resort terus mengoptimalkan pemanfaatan *Digital Learning Zone* (DLZ) sebagai media pelatihan yang berkelanjutan. Pengembangan materi pelatihan juga perlu dilakukan secara berkala agar tetap relevan dengan kebutuhan kerja karyawan. Selain itu, pemberian apresiasi kepada karyawan yang aktif dan konsisten dalam menyelesaikan pelatihan, seperti pemberian *reward* dan apresiasi dalam forum resmi seperti *Townhall*, dapat terus dilanjutkan untuk meningkatkan motivasi karyawan dalam mengikuti pelatihan. Evaluasi dan pendampingan secara rutin juga penting dilakukan guna memastikan bahwa materi pelatihan benar-benar dipahami dan diterapkan dalam praktik kerja sehari-hari.
2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan agar penelitian diperluas untuk mengkaji pengaruh implementasi DLZ terhadap variabel lain seperti kepuasan dan

motivasi kerja. Selain itu, melakukan studi komparatif di hotel lain yang berada di bawah jaringan Marriott International maupun hotel independen juga dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai efektivitas pelatihan digital. Terakhir, peneliti mendatang juga dapat menelusuri efektivitas DLZ dalam jangka panjang, misalnya dengan membandingkan data kinerja karyawan sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). KONSEP UMUM POPULASI DAN SAMPEL DALAM PENELITIAN. *JURNAL PILAR: Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 14(1), 15–31. <https://doi.org/10.21070/2017/978-979-3401-73-7>
- Andayani, N. R., & Makian, P. (2016). Pengaruh Pelatihan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Bagian PT. PCI Elektronik International (Studi pada Karyawan PT. PCI Elektronik Internasional). *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 4(1), 41–26. <https://doi.org/10.30871/jaemb.v4i1.83>
- Ani, J., Lumanauw, B., & Tampenawas, J. L. A. (2021). Pengaruh Citra Merek, Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada E-Commerce Tokopedia Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 9(2), 663–674.
- Arta, I. K. Y. A., Lestari, D., & Susanti, L. E. (2022). Pengaruh motivasi dan pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan pada era new normal. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 01(12), 3642–3655. <https://doi.org/10.22334/paris.v1i12>
- Batubara, S. S. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan pada Departemen Pengadaan PT INALUM (Persero). *Liabilities (Jurnal Pendidikan Akuntansi)*, 3(1), 40–58. <https://doi.org/10.30596/liabilities.v3i1.4581>
- Fairus, F. (2020). ANALISIS PENGENDALIAN INTERNAL ATAS SISTEM DAN PROSEDUR PENGGAJIAN DALAM USAHA Mendukung Efisiensi Biaya Tenaga Kerja Pada PT PANCARAN SAMUDERA TRANSPORT, JAKARTA [Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta]. <https://doi.org/10.1093/gao/9781884446054.article.t057475>
- Glorianismus, F. Y., Maharani, N., Watiningsih, S. D., Ayu, T., & Trevesia, V. (2023). Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan pada PT. Putra Gemilang Prima. *Humantech : Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia*, 2(8), 1844–1849.
- Guntara, I. R., Yazid, T. P., & Rummyeni, R. (2023). STRATEGI KOMUNIKASI DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK KELUARGA BERENCANA PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN KAMPAR MENUJU KOTA LAYAK ANAK TINGKAT UTAMA. *Public Service and Governance Journal*, 4(I), 1–19. <https://doi.org/10.56444/psgj.v4i1.713>
- Hamidah, N. S., & Hakim, R. J. (2023). Peran Sosial Media Atas Perilaku Konsumtif Belanja Bagi Ibu Rumah Tangga Di Desa Lebaksari Kec.Parakansalak. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(3), 682–686. <https://doi.org/10.55681/sentri.v2i3.618>
- Hartanto, Rao, D. G., & Fajri, S. A. (2022). Pengaruh Efektivitas Pelatihan Daring

- Terhadap Kinerja Di PT Kalbe Milko Indonesia. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 1(3), 296–307. <https://doi.org/10.55123/mamen.v1i3.659>
- Hendrawan, A., Pradhanawati, A., & Ngatno. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Disiplin Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 6(1), 357–367.
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1), 13–28. <https://doi.org/10.51977/jiip.v2i1.297>
- Jabnabillah, F., & Margina, N. (2022). Analisis Korelasi Pearson Dalam Menentukan Hubungan Antara Motivasi Belajar Dengan Kemandirian Belajar Pada Pembelajaran Daring. *Jurnal Sintak*, 1(1), 14–18.
- Juliana, Jessica, T., Meilivia, T., Fernando, E., & Pratama, U. (2020). Pengaruh Pelatihan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Swiss-Bel Hotel Mangga Besar. *Khasanah Ilmu : Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 11(2), 109–115. <https://doi.org/10.31294/khi.v11i2.8032>
- Krestanto, H. (2019). Strategi dan Usaha Reservasi untuk Meningkatkan Tingkat Hunian di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Jurnal Media Wisata*, 17(1), 1–8.
- Lendrasari, V. N. (2015). *Analisis Perhitungan Biaya Kamar Pada Room Division Di Bintang Mulia Hotel & Resto Dengan Metode Time Driven Activity Based Costing (TDABC)*. Universitas Jember.
- Lusiyana, E., & Kasmita, K. (2021). Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di UNP Hotel & Convention. *Jurnal Kajian Pariwisata Dan Bisnis Perhotelan*, 2(1), 59–66. <https://doi.org/10.24036/jkpbp.v2i1.26072>
- Nurdewi, N. (2022). Implementasi Personal Branding Smart ASN Perwujudan Bangsa Melayani Di Provinsi Maluku Utara. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(2), 297–303. <https://doi.org/10.55681/sentri.v1i2.235>
- Pratiwi, N. I. (2017). Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 1(2), 202–224.
- Purwaningrum, H., & Syamsu, M. N. (2021). Hospitality Industry. In *Insan Cendekia Mandiri* (Vol. 25, Issue 12).
- Ridha, N. (2017). PROSES PENELITIAN, MASALAH, VARIABEL DAN PARADIGMA PENELITIAN. *Jurnal Hikmah*, 14(1), 62–70. <https://doi.org/10.1111/cgf.13898>
- Safitri, A. N. (2022). PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, PEMBERDAYAAN, DAN KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi di PT.Phapros,Tbk Semarang). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(2), 14–25.
- Saifudin, M., Hakam, A. A. Al, & Ismail, I. (2024). MODEL PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DI ERA DIGITAL.

Pendas : Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar, 09(03), 292–300.

- Silas, B., Lumintang, G., & Adolfina. (2019). The Influence of Motivation, Career Development and Financial Compensation Toward Employee Performance at PT Marga Dwitaguna Manado. *Jurnal EMBA*, 7(4), 4630–4638.
- Soehardi, D. V. L., Satriadi, & Kusumah, S. (2022). Pengaruh Pelatihan Online terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Tunaskarya Indoswasta. *Jurnal Ilmiah Manajemen EMOR (Ekonomi Manajemen Orientasi Riset)*, 6(1), 50–57. <https://doi.org/10.32529/jim.v6i1.1804>
- Suprihartini, L., Rinaldi, H., Saputra, H. M., Sulaiman, S., Tandra, R., & Krisandi, S. D. (2023). Pelatihan Penggunaan Aplikasi SPSS untuk Statistik Dasar Penelitian bagi Mahasiswa Se-kota Pontianak. *Jurnal Kapuas*, 3(1), 35–39. <https://doi.org/10.31573/jk.v3i1.527>
- Suryani, N. L. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bangkit Maju Bersama Di Jakarta. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 2(3), 419–435. <https://doi.org/10.32493/jjsdm.v2i3.3017>
- Susan, E. (2019). MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 9(2), 952–962.
- Tarigan, N. L. L., Radito, T. A., & Purnamawati, A. (2021). Pengaruh Pelatihan Kerja dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan. *OPTIMAL (Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Aktual)*, 18(2), 94–104.
- Tiara, L. C., Lestari, H. R., Kholifah, C. D. N., Zulfi, R. F. F., & Anshori, M. I. (2023). Pelatihan Dan Pengembangan Berbasis Digital: Implementasi Pembelajaran Daring, Platform Pelatihan Interaktif, Dan Teknologi Simulasi Dalam Pengembangan Karyawan. *Wawasan : Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 1(4), 359–379. <https://doi.org/10.58192/wawasan.v1i4.1384>
- Torres, M. P. R. L. (2023). *Empowerment and Sustainability to Promove a Dynamic, Thoughtful, and Inventive Community: The Case of Green Meetings at Casablanca Marriott Hotel*. Universidade NOVA de Lisboa (Portugal).
- Utari, N. M. A. P. (2024). *Implementation of Online Training in Enhancing Front Office Employee Performance through Marriott Global Source Platform at W Bali – Seminyak*. Politeknik Negeri Bali.
- Vebrianto, R., Thahir, M., Putriani, Z., Mahartika, I., Ilhami, A., & Diniya, D. (2020). Mixed Methods Research: Trends and Issues in Research Methodology. *Bedelau: Journal of Education and Learning*, 1(2), 63–73. <https://doi.org/10.55748/bjel.v1i2.35>
- Widihartono, R. P., & Ahmadi, M. A. (2024). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Di Era Digital. *JURNAL ILMIAH EKONOMI MANAJEMEN DAN BISNIS*, 6(1), 23–32. <http://repository.usbykp.ac.id/3699/>

- Widjaja, W. (2021). Analisis Kinerja Karyawan dan Faktor-Faktor yang Memengaruhinya: Studi Kasus di PT X. *Perspektif: Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, 19(1), 32–40. <https://doi.org/https://doi.org/10.31294/jp.v19i1.9527>
- Yulius, K. G., Hezkiel, J., Hans, S., & Vivian, V. (2019). Pengaruh Pelaksanaan Program Pelatihan Kerja Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pegawai Di Hotel Fairmont Sanur Beach Bali Bagian Room Division. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 24(2).



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI