

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI PELATIHAN UNTUK PENINGKATAN
KINERJA KARYAWAN PADA FRONT OFFICE
DEPARTMENT DI HOTEL GRAND HYATT BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Komang Andhika Putra

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI PELATIHAN UNTUK PENINGKATAN
KINERJA KARYAWAN PADA FRONT OFFICE
DEPARTMENT DI HOTEL GRAND HYATT BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Komang Andhika Putra
NIM 2115834111**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

IMPLEMENTASI PELATIHAN UNTUK PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI HOTEL GRAND HYATT BALI

Skripsi ini diusulkan sebagai Salah Satu Syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KOMANG ANDHIKA PUTRA
NIM 2115834111**

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

ABSTRAK

Kinerja karyawan *front office* memegang peranan penting dalam menciptakan pengalaman tamu serta menjaga citra positif hotel. Grand Hyatt Bali menghadapi tantangan dalam menjaga konsistensi kualitas hasil kerja dan pelatihan sebagai bagian dari pengembangan sumber daya manusia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelatihan diterapkan serta sejauh mana pengaruhnya terhadap peningkatan kinerja karyawan *front office*. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, kuesioner, wawancara, dan observasi. Sampel berjumlah 32 karyawan *front office* yang telah mengikuti program pelatihan. Analisis data dilakukan dengan regresi linier sederhana menggunakan SPSS versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,645 dan signifikansi 0,000. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,704 menunjukkan kontribusi pelatihan terhadap peningkatan kinerja cukup tinggi. Pelatihan yang dilakukan secara terstruktur dan berkelanjutan mampu meningkatkan kuantitas dan kualitas hasil kerja, ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas, efisiensi biaya operasional, serta menurunkan ketergantungan pada pengawasan langsung. Selain itu, pelatihan juga berkontribusi dalam membentuk sikap kerja yang lebih profesional, meningkatkan rasa tanggung jawab dan menurunkan tingkat kesalahan kerja yang dapat merugikan hotel.

Kata Kunci: Pelatihan, Kinerja Karyawan, *Front Office Department*

ABSTRACT

Performance of front office employees plays a vital role in determining guest experiences and maintaining a positive hotel image. This study aims to examine the implementation of training programs and their impact on improving the performance of front office staff at Grand Hyatt Bali. A quantitative approach was employed using surveys, questionnaires, interviews, and observations. The sample consisted of 32 front office employees who had participated in training programs. Data were analyzed using simple linear regression with SPSS version 27. The results indicate that training has a positive and significant effect on employee performance, with a regression coefficient of 0.645 and a significance value of 0.000. The coefficient of determination (R^2) of 0.704 indicates a strong contribution of training to performance improvement. Structured and continuous training effectively enhances work quality and quantity, task timeliness, operational cost efficiency, and reduces reliance on direct supervision. Additionally, training fosters more professional work attitudes, increases a sense of responsibility, and decreases error rates that may negatively impact the hotel.

Keywords: Training, Employee Performance, Front Office Department

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Implementasi Pelatihan untuk Peningkatan Kinerja Karyawan pada *Front Office Department* di Hotel Grand Hyatt Bali"**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali

Penulis menyadari bahwa penulisan penelitian ini, banyak kendala yang dihadapi akibat terbatasnya pengetahuan ataupun sumber-sumber penunjang yang penulis miliki. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah terkait baik secara langsung atau tidak langsung dan membantu dalam pembuatan penelitian ini, diantaranya:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali atas kesempatan yang telah diberikan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengaruh dan kesempatan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pedoman.
4. Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M selaku Ketua program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata Diploma IV untuk memberikan pedoman, saran dan motivasi kepada penulis.

5. Luh Linna Sagitarini, SE., MM selaku Pembimbing I yang dengan sabar memberikan pedoman, arahan, motivasi dan saran yang diberikan kepada penulis.
6. Dr. I Ketut Budarma, M.Par., MMTHRL. selaku pembimbing II atas semua pedoman, arahan, waktu, motivasi, masukan dan saran yang diberikan kepada penulis.
7. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Binis Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan kepada penulis.
8. Seluruh karyawan yang ada di *front office* (FO) Grand Hyatt Bali yang memberikan banyak pengetahuan, pengalaman, dan membantu penulis dalam penelitian ini.
9. Orang tua dan keluarga yang memberikan motivasi, dukungan serta doa selama perkuliahan hingga menyelesaikan penyusunan proposal ini.
10. Teman-teman yang memberikan motivasi, semangat, masukan dan bantuannya.

Akhir kata penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat untuk semua pihak dan penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan penelitian ini sehingga membuat proposal ini menjadi lebih baik dan dapat bermanfaat bagi banyak orang.

Penulis

Komang Andhika Putra

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SRKIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Teoritis	7
1.4.2 Praktis.....	7
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	8
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
1.5.2 Batasan Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Sumber Daya Manusia	11
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	23
2.3 Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	31

3.2 Objek Penelitian	31
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian	31
3.3 Identifikasi Variabel	31
3.4 Definisi Operasional Variabel	32
3.5 Jenis dan Sumber Data	33
3.5.1 Jenis Data	33
3.5.2 Sumber Data	34
3.6 Penentuan Populasi dan Sampel	34
3.7 Pengumpulan Data	35
3.8 Analisis Data	37
3.8.1 Teknik Analisis Kualitatif	37
3.8.2 Teknik Analisis Kuantitatif	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	45
4.1.1 Lokasi Perusahaan	45
4.1.2 Sejarah	46
4.1.3 Bidang Usaha	49
4.1.4 Struktur Organisasi	51
4.2 Penyajian Hasil-hasil Penelitian	55
4.2.1 Implementasi pelatihan pada <i>front office</i> di Hotel Grand Hyatt Bali	56
4.2.2 Pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pada <i>front office</i> di Hotel Grand Hyatt Bali	91
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	109
5.1 Simpulan	109
5.2 Saran	110
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN	114

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya.....	23
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	33
Tabel 3. 2 Tabel Skala Likert.....	36
Tabel 3. 3 Pengujian Durbin Watson	42
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Divisi	55
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Lama Bekerja	55
Tabel 4. 3 Uji Validitas Variabel Pelatihan	92
Tabel 4. 4 Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan.....	93
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	94
Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas	95
Tabel 4. 7 Hasil Uji Linearitas	98
Tabel 4. 8 Hasil Uji Autokorelasi	99
Tabel 4. 9 Hasil Regresi Linier Sederhana.....	100
Tabel 4. 10 Hasil Uji t.....	101
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Determinasi	102

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Letak Geografis Hotel Grand Hyatt Bali.....	45
Gambar 4. 2 Logo Grand Hyatt Bali.....	46
Gambar 4. 3 Suite Room Grand Hyatt Bali	50
Gambar 4. 4 Pasar Senggol Grand Hyatt Bali	50
Gambar 4. 5 Ballroom Grand Hyatt Bali	50
Gambar 4. 6 Fitness Centre Grand Hyatt Bali	51
Gambar 4. 7 Kriya Spa Grand Hyatt Bali	51
Gambar 4. 9 Struktur Organisasi Departement Front Office Hotel Grand Hyatt Bali	52
Gambar 4. 10 Proses Pelatihan Mengantar Tamu ke Kamar Melalui Zoom Meeting	61
Gambar 4. 11 Pelatihan Menangani Tamu Incognito	64
Gambar 4. 12 Pelatihan Penanganan tamu yang kehilangan kunci	67
Gambar 4. 13 Role Play Check-In Process	70
Gambar 4. 14 Pelatihan Penerimaan Barang.....	71
Gambar 4. 15 Pelatihan Mengantarkan Barang Bawaan Tamu	73
Gambar 4. 16 Pelatihan DO'S and DON'T for Telephone Operator.....	88
Gambar 4. 17 Sertifikat Pelatihan	90
Gambar 4. 18 Scatterplot Terhadap Kinerja Karyawan Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 27, 2025	96
Gambar 4. 19 Peningkatan Kinerja Karyawan Berdasarkan Skor Layanan Check- in, Customer Service, dan GSE Office pada Periode Januari–Februari dan Maret– April	103

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Wawancara Penelitian	114
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	118
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian.....	124
Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara dengan Front Office Assistant Manager	125



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel Hotel Grand Hyatt Bali, yang terletak di kawasan pariwisata Nusa Dua, dikenal sebagai salah satu hotel mewah yang memadukan arsitektur tradisional Bali dengan fasilitas *modern*. Di tengah persaingan industri perhotelan yang semakin kompetitif, kualitas pelayanan menjadi aspek utama yang menentukan keberhasilan operasional hotel. Bagian *front office* memiliki peran strategis karena menjadi titik awal interaksi dengan tamu. Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan kendala pada penerapan *Standard Operating Procedure (SOP)*, seperti ketidakkonsistenan dalam memberikan informasi kepada tamu, ketidaktepatan waktu dalam proses *check-in/check-out*, serta lambatnya penanganan barang dari luar untuk tamu *in-house*, khususnya saat pada jam sibuk. Permasalahan ini menunjukkan adanya celah dalam pelaksanaan pelatihan maupun pemahaman terhadap SOP yang berlaku.

Permasalahan ini tidak hanya teridentifikasi dari observasi internal, tetapi juga diperkuat oleh ulasan tamu secara daring. Salah satu tamu menyampaikan kekecewaannya dengan menyatakan bahwa “*Check-in was painfully slow, and the lack of warm hospitality was immediately apparent. Guests seemed to be treated as mere numbers, processed by a ‘system’ rather than welcomed with genuine care.*” Ulasan ini mengindikasikan bahwa pelayanan *front office* di hotel belum sepenuhnya mencerminkan standar keramahan dan efisiensi yang diharapkan dari hotel bintang lima. Hal tersebut menjadi bukti nyata bahwa pelatihan karyawan

masih perlu ditingkatkan secara lebih terarah dan aplikatif, khususnya dalam hal pelayanan awal kepada tamu.

Hotel Grand Hyatt Bali mengusung filosofi “*We care for people so they can be their best*”, yang mencerminkan komitmen terhadap pengembangan sumber daya manusia. Salah satu bentuk komitmen tersebut diwujudkan melalui pelatihan yang diberikan kepada karyawan *front office*, khususnya dalam hal proses *check-in/check-out* serta penanganan barang dari luar untuk tamu *in-house*. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang mencakup ketepatan waktu dalam proses administrasi, efisiensi penanganan barang, kejelasan informasi kepada tamu, sikap profesional, serta kemampuan menyelesaikan tugas dengan mandiri. Meskipun pelatihan telah dilaksanakan, masih ditemukan kesenjangan dalam penerapan standar di lapangan, yang menunjukkan perlunya evaluasi lebih lanjut terhadap implementasi pelatihan yang ada.

Menurut (Waqanimaravu & Arasanmi, 2020), pelatihan yang terstruktur dapat meningkatkan pemahaman karyawan terhadap standar layanan dan tugas yang dijalankan sehari-hari. Karyawan yang telah mengikuti pelatihan dengan baik mampu menyampaikan informasi secara jelas dan komunikatif, bekerja lebih tepat waktu, serta menunjukkan sikap profesional dalam melayani tamu. Hal ini tidak hanya mengurangi kebingungan tamu, tetapi juga berdampak positif terhadap kualitas layanan dan kepuasan tamu.

Meskipun berbagai penelitian telah menunjukkan pentingnya pelatihan dalam meningkatkan kinerja karyawan *front office*, masih terdapat beberapa celah yang perlu diperhatikan. Beberapa studi sebelumnya, seperti yang dikemukakan oleh

(Waqanimaravu & Arasanmi, 2020) dan (Chalupa & Chadt, 2021), lebih berfokus pada manfaat umum pelatihan tanpa memberikan perhatian mendalam pada implementasi program pelatihan yang spesifik dan terarah di sektor perhotelan, khususnya di hotel berbintang lima seperti Grand Hyatt Bali. Selain itu, penelitian yang ada cenderung kurang membahas bagaimana pelatihan dapat disesuaikan dengan kebutuhan individu karyawan di bagian *front office* yang berhadapan langsung dengan tamu. Hal ini menciptakan kebutuhan akan studi yang lebih rinci mengenai pendekatan pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan untuk memenuhi tuntutan layanan di industri perhotelan yang semakin kompetitif.

Penelitian ini berfokus pada peningkatan kinerja karyawan pada *front office* melalui pelatihan dalam industri perhotelan, khususnya di Hotel Grand Hyatt Bali. Pelatihan ini dirancang untuk memperkuat kualitas dan kesiapan karyawan dalam menghadapi berbagai situasi di *front office*, yang merupakan titik kontak pertama antara tamu dan hotel serta sangat memengaruhi persepsi tamu terhadap layanan secara keseluruhan. (Tracey & Hinkin, 2014) menambahkan bahwa kinerja karyawan *front office* merupakan salah satu penentu utama dalam membentuk persepsi tamu di industri perhotelan, karena kesan pertama yang diciptakan oleh karyawan akan memengaruhi ekspektasi dan pengalaman tamu selama menginap. Pelatihan yang efektif dan berkelanjutan di area *front office* dapat membantu karyawan memberikan kesan yang positif sejak awal, yang terpenting dalam memenuhi harapan tamu dan menjaga kualitas layanan.

Pentingnya kinerja karyawan pada *front office* sangat dipengaruhi oleh pelatihan yang diterima oleh karyawan, yang dapat meningkatkan kinerja mereka

dalam memberikan interaksi awal yang positif kepada tamu. Pelatihan yang baik memungkinkan karyawan untuk berinteraksi dengan ramah, cepat, dan profesional, yang tidak hanya menciptakan pengalaman awal yang menyenangkan, tetapi juga membantu dalam membangun hubungan jangka panjang antara tamu dan hotel. Penelitian dari (Gronroos dalam Mmutle & Shonhe, 2017) menyebutkan bahwa interaksi layanan yang efektif dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan, yang berujung pada peningkatan repeat business dan word-of-mouth marketing yang positif.

Melalui optimalisasi program pelatihan karyawan, diharapkan layanan di *front office* dapat menjadi lebih konsisten dan responsif terhadap kebutuhan tamu yang terus berkembang. (Matos et al., 2020) menyatakan bahwa pelatihan yang terstruktur meningkatkan kemampuan karyawan untuk merespons berbagai situasi dan kebutuhan tamu secara cepat dan tepat. Pelatihan juga membantu karyawan mengembangkan keterampilan interpersonal dan kemampuan *problem-solving* yang krusial dalam menghadapi situasi yang kompleks. Penelitian dari (Chathoth et al., 2017) menekankan bahwa program pelatihan yang berfokus pada peningkatan keterampilan praktis dan interpersonal tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga memperkuat kepercayaan diri karyawan dalam menghadapi tantangan operasional yang semakin beragam.

Fenomena ini terjadi seiring tingginya tuntutan peningkatan kualitas layanan *front office* di industri perhotelan yang mendorong optimalisasi program pelatihan karyawan. (Rajagopal & Zailani, 2020) mencatat bahwa tamu sekarang semakin mengharapkan pengalaman yang dipersonalisasi sebagai bagian dari layanan hotel.

Hal ini memicu kebutuhan hotel untuk terus mengembangkan dan menyesuaikan strategi pelatihan karyawan, khususnya di bagian *front office*, agar tetap relevan dan mampu memenuhi ekspektasi tamu.

Tantangan ini semakin signifikan karena pelatihan untuk karyawan *front office* tidak hanya memengaruhi pengalaman tamu selama mereka menginap, tetapi juga berkontribusi pada loyalitas tamu jangka panjang. Loyalitas ini sangat penting dalam industri perhotelan, di mana tamu yang puas cenderung kembali dan memberikan rekomendasi positif. (Akroush et al., 2016) menyatakan bahwa loyalitas pelanggan tidak hanya bergantung pada kualitas fisik fasilitas hotel, tetapi juga pada kualitas layanan yang terjadi antara tamu dan karyawan. Reputasi hotel ini yang memberikan pelayanan yang berkualitas sangat bergantung pada kinerja karyawan, terutama di bagian *front office* yang memiliki peran penting dalam memberikan pengalaman pertama kepada tamu. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa responden, ditemukan bahwa masih terdapat karyawan yang kurang teliti dalam menyampaikan informasi, lambat dalam memproses, dan belum memahami prosedur penanganan barang dari luar dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas kerja dari aspek kejelasan komunikasi, ketepatan waktu, efisiensi, dan sikap profesional masih perlu ditingkatkan melalui pelatihan yang lebih spesifik dan berkelanjutan.

Daya saing hotel dalam industri perhotelan sangat dipengaruhi oleh pelatihan karyawan di bagian *front office*. Seperti yang dicatat oleh (Waqanimaravu & Arasanmi, 2020), hotel-hotel yang berhasil memenuhi atau melebihi ekspektasi tamu akan memiliki keuntungan kompetitif yang signifikan. Semakin banyaknya

pilihan akomodasi mewah di Bali, Grand Hyatt Bali terus berinovasi dalam meningkatkan kinerja karyawan, terutama di area yang secara langsung memengaruhi pengalaman tamu, seperti *front office*. Pelatihan karyawan yang berkelanjutan, peningkatan keterampilan interpersonal, serta kemampuan untuk menangani tamu secara baik menjadi langkah penting dalam menghadapi tantangan ini. Investasi dalam pelatihan tidak hanya akan meningkatkan kinerja individu tetapi juga memperkuat posisi hotel di pasar yang kompetitif (Harrington et al., 2014).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah implementasi pelatihan pada *front office* di Hotel Grand Hyatt Bali?
2. Bagaimanakah pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pada *front office* di Hotel Grand Hyatt Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui implementasi pelatihan terhadap kinerja karyawan pada *front office* di Hotel Grand Hyatt Bali.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pada *front office* di Hotel Grand Hyatt Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan kinerja karyawan, dengan menambah literatur yang ada mengenai pelatihan di sektor perhotelan.
2. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai landasan untuk penelitian lebih lanjut mengenai implementasi pelatihan terhadap kinerja karyawan di berbagai jenis industri, bukan hanya di sektor perhotelan.
3. Penelitian ini dapat membantu dalam mengidentifikasi model pelatihan yang efektif, yang dapat dijadikan rujukan dalam studi-studi berikutnya.

1.4.2 Praktis

1. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis kepada manajemen Hotel Grand Hyatt Bali mengenai pengembangan program pelatihan yang lebih baik, sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.
2. Penelitian ini dapat membantu hotel dalam memahami kebutuhan pelatihan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja karyawan.
3. Temuan dari penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi hotel-hotel lain dalam merancang dan melaksanakan program pelatihan, untuk mempertahankan atau meningkatkan kinerja karyawan mereka.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

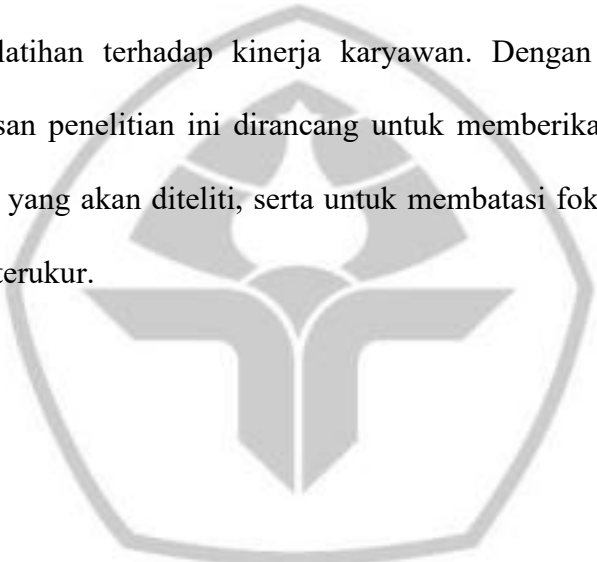
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Hotel Grand Hyatt Bali, yang merupakan salah satu hotel mewah terkemuka di Indonesia, dengan fokus pada departemen *front office* sebagai titik interaksi utama antara hotel dan tamu. Populasi penelitian terdiri dari karyawan yang bekerja di bagian *front office*, dan sampel penelitian akan diambil dari karyawan yang telah mengikuti program pelatihan. Penelitian ini akan memfokuskan pada dua variabel utama, yaitu pelatihan sebagai variabel independen, serta kinerja karyawan sebagai variabel dependen, dengan tujuan untuk mengeksplorasi pengaruh kedua variabel ini terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Aspek-aspek yang akan diteliti mencakup metode dan kesesuaian materi dengan kebutuhan kerja di lapangan. Selain itu, pelaksanaan pelatihan juga dipengaruhi oleh durasi dan kualitas penyampaian, sehingga dapat mendukung peningkatan keterampilan dan kinerja karyawan dalam memberikan layanan

1.5.2 Batasan Penelitian

Terdapat beberapa batasan dalam penelitian ini yakni pertama, fokus penelitian akan mencakup aspek pelatihan terhadap kinerja karyawan pada bagian *front office*, sehingga aspek layanan hotel lainnya, seperti restoran, *housekeeping*, atau layanan tambahan tidak akan menjadi fokus penelitian. Kedua, penelitian ini akan dilakukan dalam rentang waktu tertentu, yaitu enam bulan terakhir, untuk memastikan relevansi dan keterkinian data yang digunakan dalam analisis. Selain itu, penelitian ini akan membatasi diri pada program pelatihan yang dilaksanakan

oleh Hotel Grand Hyatt Bali dan akan mencakup pelatihan yang diberikan oleh pihak eksternal atau lembaga lain. Penelitian ini juga akan mengukur kepuasan tamu berdasarkan persepsi karyawan tentang layanan yang mereka berikan, tanpa mengumpulkan data langsung dari tamu. Oleh karena itu, hasil yang diperoleh akan lebih mencerminkan sudut pandang karyawan mengenai pelayanan yang dilakukan. Metodologi penelitian yang akan digunakan adalah metode kuantitatif, yang dapat membatasi pemahaman mendalam mengenai faktor-faktor yang mungkin memengaruhi pelatihan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, ruang lingkup dan batasan penelitian ini dirancang untuk memberikan gambaran yang jelas tentang area yang akan diteliti, serta untuk membatasi fokus penelitian agar lebih terarah dan terukur.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Implementasi pelatihan pada *front office department* di Hotel Grand Hyatt Bali telah dilakukan secara terstruktur, meliputi sesi *refreshment*, pemaparan materi baru, serta sesi praktik langsung melalui *role play*. Pelatihan difokuskan pada standar operasional seperti proses *check-in*, *check-out*, penanganan komplain tamu, dan penerimaan barang, dengan tujuan meningkatkan konsistensi dan kualitas pelayanan. Materi disampaikan oleh pelatih internal dan dari *corporate* yang telah tersertifikasi secara resmi oleh *Human Resources Department* dan disahkan oleh *General Manager*. Pelatihan juga disesuaikan dengan dinamika operasional, dengan tambahan sesi pelatihan daring bagi karyawan yang tidak dapat hadir secara langsung. Kendala seperti mobilitas operasional menjadi tantangan dalam pelaksanaan pelatihan, namun pihak hotel tetap berupaya menjaga kesinambungan program pelatihan agar dapat menjangkau seluruh karyawan secara merata.

Pelatihan yang diberikan kepada karyawan *front office department* berperan penting dalam meningkatkan kinerja mereka. Setelah mengikuti pelatihan, karyawan menunjukkan peningkatan dalam menjalankan tugas-tugas operasional seperti proses *check-in* dan *check-out*, penanganan komplain tamu, hingga pengelolaan transaksi dan paket. Pelatihan tidak hanya membantu karyawan memahami prosedur kerja yang benar, tetapi juga membentuk kemandirian, ketelitian, serta kemampuan menyelesaikan permasalahan tanpa bergantung pada pengawasan langsung. Selain itu, pelatihan yang dilakukan secara rutin dan

terstruktur turut memperkuat sikap profesionalisme, meningkatkan efisiensi kerja, dan mendukung kualitas kinerja yang baik di lingkungan hotel. Pengaruh signifikan lainnya adalah berkurangnya tingkat kesalahan kerja, seperti kesalahan dalam mencatat pembayaran atau penanganan barang tamu, yang sebelumnya berpotensi menimbulkan kerugian bagi hotel. Dengan demikian, pelatihan menjadi elemen penting dalam menunjang kinerja karyawan sekaligus menjaga stabilitas operasional.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil pembahasan yang telah dilakukan di Hotel Grand Hyatt Bali, maka saran-saran yang dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Bagi Politeknik Negeri Bali
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi ilmiah bagi pengembangan kurikulum dan pembelajaran dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya pada aspek pelatihan kerja dan peningkatan kinerja karyawan.
 - b. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa lain dalam menyusun skripsi, terutama yang melakukan penelitian di sektor industri perhotelan.
2. Bagi Hotel Grand Hyatt Bali
 - a. Pihak manajemen disarankan untuk mengoptimalkan gaya kepemimpinan yang lebih komunikatif dan suportif, agar dapat menjalin hubungan yang baik dengan karyawan, memahami keluhan mereka, serta memberikan umpan balik yang konstruktif.

- b. Peningkatan kinerja karyawan tidak hanya membantu pencapaian target perusahaan, tetapi juga berpengaruh pada peningkatan kinerja dan penurunan tingkat kerugian hotel. Oleh karena itu, manajemen perlu terus menciptakan lingkungan kerja yang positif dan suportif.
- c. Fleksibilitas dalam pelatihan dan penjadwalan harus ditingkatkan, seperti memperluas akses pelatihan secara online atau membuat sesi pelatihan alternatif agar seluruh karyawan tetap bisa terlibat aktif tanpa terganggu oleh jadwal kerja.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti motivasi kerja, kepuasan kerja, atau kepemimpinan agar dapat memperkaya model penelitian dan melihat faktor lain yang turut memengaruhi kinerja karyawan.
- b. Penelitian ke depan dapat menggunakan metode campuran (*mixed-method*) agar hasil kuantitatif dapat didukung dengan data kualitatif yang lebih mendalam melalui wawancara, studi kasus, atau observasi jangka panjang.

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Asari, A., Romindo, R., Rijal, S., Abdurohim, A., Hendriati, Y., Faidal, F., Afifah, Z., Kartiko, A., Sunarno, N., Mujanah, S., Damanik, H. M., Sukamdani, N. B., & Baedowi, M. (2023). *Manajemen SDM di era transformasi digital*. CV Istana Agency.
- Becker, G. S. (1964). *Human capital: A theoretical and empirical analysis with special reference to education* (3rd ed.). University of Chicago Press.
- Chathoth, P. K., Chan, E., Harrington, R., Okumus, F., & Song, Z. (2017). *Co-creating customer experience: The role of employees in tourism and hospitality services*. In N. K. Presbensen (Ed.), *Handbook of hospitality marketing management*. Routledge.
- Dessler, G. (2020). *Human resource management* (16th ed.). Pearson Education.
- Hua, N. (2020). Human capital and hotel operating performance. *The Journal of Hospitality Financial Management*, 28(1), 44–54. <https://doi.org/10.7275/pvyk-7q67>
- Kimbal, D. A., & Rahyuda, A. G. (2015). *Pengaruh self-efficacy, lingkungan kerja dan dukungan atasan terhadap transfer pelatihan pada karyawan Bank Pembangunan Daerah (BPD) Bali Cabang Renon*. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(11), 3537–3564.
- Mangkunegara, A. P. (2015). *Effect of work discipline, work motivation and job satisfaction on employee organizational commitment in the company (Case study in PT. Dada Indonesia)*. *Universal Journal of Management*, 3(8), 318–328. <https://doi.org/10.13189/ujm.2015.030803>
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2006). *Human resource management* (12th ed.). Thomson South-Western.
- Matos, J. B., Vicentini, T. I., Almeida, A. R., de Souza Morita, V., Sgavioli, S., & Boleli, I. C. (2020). *Hatching phase influences thermal preference of broilers throughout rearing*. *PLOS ONE*, 15(7), e0235600. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0235600>
- Mmutle, T., & Shonhe, L. (2017). *Customers' perception of service quality and its impact on reputation in the hospitality industry*. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 6(3). <http://www.ajhtl.com>
- Nadeak, B. (2019). *Manajemen pelatihan dan pengembangan*. UKI Press.
- Noe, R. A. (2010). *Employee training and development*. McGraw-Hill Irwin.
- Permana, J. R., & Setiadi, N. J. (2021). *Efektivitas pelatihan karyawan dalam peningkatan kualitas kinerja*. *BINUS Management Journal*.
- Ramadhani, A. A. F., & Kuswinarno, M. (2024). *Pengembangan kompetensi sumber daya manusia: Kunci keberhasilan organisasi di tengah persaingan global*. *Jurnal Media Akademik*, 2(11). <https://doi.org/10.62281>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational behavior* (15th ed.). Pearson Education.
- Sahir, S. H., Putri, N. I., Hasibuan, S. A., Ferinia, R., Pratiwi, S. I. I., Siagian, P., & Bukidz, D. P. (2023). *Model-model pelatihan dan pengembangan SDM*. Penerbit CV Eureka Media Aksara.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*.

- Tracey, J. B., & Hinkin, T. R. (2014). *Transformational leadership and its relationship to employee retention*. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 13(3), 253–276. <https://doi.org/10.1080/15332845.2014.847292>
- Urbancová, H., Vrabcová, P., Hudáková, M., & Petrů, G. J. (2021). *Effective training evaluation: The role of factors influencing the evaluation of effectiveness of employee training and development*. *Sustainability*, 13(5), 2721. <https://doi.org/10.3390/su13052721>
- Waqanimaravu, M., & Arasanmi, C. N. (2020). *Employee training and service quality in the hospitality industry*. *Journal of Foodservice Business Research*, 23(3), 216–227. <https://doi.org/10.1080/15378020.2020.1724850>



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI