

**SKRIPSI**  
**PENGARUH PELATIHAN KERJA DAN PENGEMBANGAN SUMBER**  
**DAYA MANUSIA TERHADAP KINERJA KARYAWAN**  
**DI FAIRFIELD BY MARRIOTT KUTA SUNSET ROAD**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Made Ratih Dewi Puspadi**

**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**BADUNG**  
**2025**

**SKRIPSI**

**PENGARUH PELATIHAN KERJA DAN PENGEMBANGAN SUMBER  
DAYA MANUSIA TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
DI FAIRFIELD BY MARRIOTT KUTA SUNSET ROAD**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Made Ratih Dewi Puspadi  
NIM 2115834114**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2025**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH PELATIHAN KERJA DAN PENGEMBANGAN SUMBER**  
**DAYA MANUSIA TERHADAP KINERJA KARYAWAN**  
**DI FAIRFIELD BY MARRIOTT KUTA SUNSET ROAD**

Skripsi ini Diusulkan sebagai Salah Satu Syarat untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata  
di Politeknik Negeri Bali



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Made Ratih Dewi Puspadi**  
**NIM 2115834114**

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

## ABSTRAK

Puspadi, Ni Made Ratih Dewi (2025). *Pengaruh Pelatihan Kerja dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan di Fairfield by Marriott Kuta Sunset Road*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum. dan Pembimbing II: Ni Wayan Merry Nirmala Yani., S.Si., M.M.

Kata Kunci: Perhotelan, Kinerja Karyawan, Pelatihan Kerja, Pengembangan SDM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelatihan kerja dan pengembangan sumber daya manusia (SDM) terhadap kinerja karyawan dalam dunia *hospitality* khususnya di Fairfield by Marriott Kuta Sunset Road. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 72 orang karyawan sebagai sampelnya, dengan analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh simultan maupun parsial dari variabel pelatihan kerja dan pengembangan SDM terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan kerja dan pengembangan SDM berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan. Secara parsial, pengembangan SDM memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan pelatihan kerja. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pihak manajemen dalam meningkatkan kualitas SDM. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar dapat memperluas objek dan lokasi penelitian, serta mempertimbangkan variabel lain seperti motivasi kerja atau kepuasan kerja guna memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## ABSTRACT

Puspadi, Ni Made Ratih Dewi (2025). *The Influence of Job Training and Human Resource Development on Employee Performance at Fairfield by Marriott Kuta Sunset Road*. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum. and Supervisor II: Ni Wayan Merry Nirmala Yani., S.Si., M.M.

Keywords: Hospitality, Employee Performance, Job Training, Human Resource Development

This research aims to determine the impact of job training and human resource development on employee performance in the hospitality industry, specifically at Fairfield by Marriott Kuta Sunset Road. The research uses a quantitative method with data collection techniques through questionnaires distributed to 72 employees as the sample with data analysis conducted using multiple linear regression to determine the simultaneous and partial effect of job training and human resource development variable on employee performance. The result indicated that job training and human resource development have an effect positive and significant simultaneously to employee performance. And partially, the human resource development variable on employee performance has a greater influence on employee performance. This research is expected to serve as a reference for management in improving the quality of human resources. For future research, it is recommended to expand the objects and locations of the study, as well as to consider other variables such as work motivation or job satisfaction in order to obtain more comprehensive results.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

|                                            |     |
|--------------------------------------------|-----|
| HALAMAN SAMPUL LUAR .....                  | i   |
| HALAMAN SAMPUL DALAM .....                 | ii  |
| HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN SKRIPSI..... | iii |
| HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....           | iv  |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....            | v   |
| HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....      | vi  |
| KATA PENGANTAR .....                       | vii |
| ABSTRAK .....                              | ix  |
| ABSTRACT.....                              | x   |
| DAFTAR ISI.....                            | xi  |
| DAFTAR TABEL.....                          | xiv |
| DAFTAR GAMBAR.....                         | xv  |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                       | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN.....                     | 1   |
| 1.1 Latar Belakang.....                    | 1   |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                   | 5   |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                 | 6   |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                | 6   |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis.....                | 6   |
| 1.4.2 Manfaat Praktis.....                 | 7   |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....               | 8   |
| 2.1 Landasan Teori .....                   | 8   |
| 2.1.1 Kinerja Karyawan.....                | 8   |
| 2.1.2 Pelatihan Kerja.....                 | 13  |
| 2.1.3 Pengembangan SDM .....               | 19  |

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| 2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya .....   | 24 |
| 2.3 Hipotesis Penelitian .....          | 29 |
| BAB III METODE PENELITIAN.....          | 31 |
| 3.1 Lokasi dan Periode Penelitian ..... | 31 |
| 3.2 Objek Penelitian.....               | 32 |
| 3.3 Identifikasi Variabel .....         | 33 |
| 3.4 Definisi Operasional Variabel ..... | 33 |
| 3.4.1 Pelatihan Kerja.....              | 33 |
| 3.4.2 Pengembangan SDM .....            | 34 |
| 3.4.3 Kinerja Karyawan.....             | 35 |
| 3.5 Jenis dan Sumber Data.....          | 36 |
| 3.5.1 Jenis Data.....                   | 36 |
| 3.5.2 Sumber Data .....                 | 37 |
| 3.6 Penentuan Populasi dan Sampel ..... | 37 |
| 3.6.1 Populasi .....                    | 37 |
| 3.6.2 Sampel .....                      | 38 |
| 3.7 Pengumpulan Data.....               | 38 |
| 3.7.1 Observasi .....                   | 38 |
| 3.7.2 Wawancara .....                   | 39 |
| 3.7.3 Kuesioner (Angket) .....          | 39 |
| 3.8 Metode Analisis Data .....          | 41 |
| 3.8.1 Uji Validitas.....                | 41 |
| 3.8.2 Uji Reliabilitas.....             | 42 |

|                                                     |     |
|-----------------------------------------------------|-----|
| 3.8.3 Analisis Statistik Deskriptif.....            | 42  |
| 3.8.4 Analisis Korelasi Linear .....                | 42  |
| 3.8.5 Uji Linearitas .....                          | 43  |
| 3.8.6 Uji Asumsi Klasik .....                       | 44  |
| 3.8.7 Uji Regresi Linear Berganda .....             | 46  |
| 3.8.8 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....          | 48  |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....        | 49  |
| 4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian .....           | 49  |
| 4.1.1 Sejarah .....                                 | 49  |
| 4.1.2 Bidang Usaha dan Fasilitas.....               | 50  |
| 4.1.3 Struktur Organisasi .....                     | 55  |
| 4.2 Penyajian Hasil Penelitian dan Pembahasan ..... | 57  |
| 4.2.1 Hasil Uji.....                                | 57  |
| 4.2.2 Pembahasan .....                              | 88  |
| BAB V PENUTUP.....                                  | 99  |
| 5.1 Simpulan.....                                   | 99  |
| 5.2 Saran .....                                     | 100 |
| 5.2.1 Untuk Perusahaan .....                        | 100 |
| 5.2.2 Untuk Penelitian Selanjutnya .....            | 101 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                | 103 |
| LAMPIRAN.....                                       | 108 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....                                        | 25 |
| Tabel 3. 1 Kelas Interval Skala Likert .....                                 | 40 |
| Tabel 3. 2 Hubungan Derajat Korelasi.....                                    | 43 |
| Tabel 4. 1 Jenis Kamar Fairfield by Marriott Bali Kuta Sunset Road .....     | 51 |
| Tabel 4. 2 Meeting Room di Fairfield by Marriott Bali Sunset Road Kuta.....  | 55 |
| Tabel 4. 3 Karakteristik Responden .....                                     | 57 |
| Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas.....                                          | 60 |
| Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....                             | 62 |
| Tabel 4. 6 Tabel Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Pelatihan Kerja.....   | 64 |
| Tabel 4. 7 Tabel Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Pengembangan SDM ..... | 68 |
| Tabel 4. 8 Tabel Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Kinerja Karyawan ..... | 73 |
| Tabel 4. 9 Hasil Uji Korelasi Sederhana .....                                | 77 |
| Tabel 4. 10 Tabel Hasil Uji Korelasi Berganda .....                          | 78 |
| Tabel 4. 11 Tabel Hasil Uji Linearitas X1 dan Y .....                        | 79 |
| Tabel 4. 12 Tabel Hasil Uji Linearitas X2 dan Y .....                        | 80 |
| Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas .....                                       | 81 |
| Tabel 4. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                              | 82 |
| Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinearitas.....                                 | 83 |
| Tabel 4. 16 Hasil Uji F.....                                                 | 84 |
| Tabel 4. 17 Hasil Uji T.....                                                 | 85 |
| Tabel 4. 18 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....                         | 88 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 3. 1 Lokasi Penelitian.....                                          | 32 |
| Gambar 4. 1 Tipe Kamar Jenis Deluxe .....                                   | 51 |
| Gambar 4. 2 Jejaton Restaurant .....                                        | 52 |
| Gambar 4. 3 Jaba Lounge.....                                                | 53 |
| Gambar 4. 4 Swimming Pool.....                                              | 53 |
| Gambar 4. 5 Fitness Centre.....                                             | 54 |
| Gambar 4. 6 Alaya Spa .....                                                 | 54 |
| Gambar 4. 7 Meeting Room.....                                               | 55 |
| Gambar 4. 8 Struktur Organisasi Fairfield by Marriott Kuta Sunset Road..... | 56 |



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                   |     |
|---------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian .....            | 108 |
| Lampiran 2 Pedoman Kuesioner .....                | 109 |
| Lampiran 3 Pedoman Wawancara .....                | 113 |
| Lampiran 4 Hasil Wawancara .....                  | 114 |
| Lampiran 5 Tabulasi Data .....                    | 121 |
| Lampiran 6 Karakteristik Responden .....          | 122 |
| Lampiran 7 Data Skor Per Variabel .....           | 123 |
| Lampiran 8 Hasil Uji Validitas .....              | 127 |
| Lampiran 9 Hasil Uji Reliabilitas .....           | 128 |
| Lampiran 10 Hasil Uji Olah Data dengan SPSS ..... | 129 |
| Lampiran 11 Dokumentasi Pelatihan .....           | 132 |
| Lampiran 12 Dokumentasi Pengembangan SDM .....    | 132 |
| Lampiran 13 Dokumentasi Wawancara .....           | 132 |

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pulau Bali sebuah pulau di Indonesia yang terkenal dengan budaya yang kaya dan keindahan alamnya yang menakjubkan. Keindahan alam seperti pantai, gunung, terasering sawah dan hutan tropis yang dimiliki, disamping itu kekayaan budaya di Bali yang masih kental membuat banyak wisatawan untuk berkunjung ke Bali. Hasilnya, hal ini berdampak positif terhadap perkembangan pariwisata di Bali.

Perkembangan pariwisata ini berpengaruh pada tingkat kunjungan wisatawan ke Bali. Menurut Badan Pusat Statistik Provinsi Bali menyatakan kunjungan wisatawan ke Bali tercatat sebanyak 551.100 kunjungan di bulan Desember 2024, naik menjadi 16,54% dari bulan sebelumnya yang tercatat sebanyak 472.900 kunjungan (bali.bps.go.id, 2025). Meningkatnya kunjungan wisatawan ke Bali ini menyebabkan lonjakan permintaan di bidang akomodasi khususnya *hospitality* dan memberi peluang besar bagi pengusaha untuk memulai bisnis di Bali. Akibatnya, banyak muncul hotel baru yang menawarkan berbagai fasilitas mewah dan konsep unik. Selain itu, membuat persaingan di industri perhotelan Bali semakin ketat yang mendorong setiap hotel untuk menawarkan pengalaman berbeda, mulai dari desain, layanan pelanggan, hingga paket wisata, dan memperkuat citra merek untuk menarik wisatawan yang semakin mengutamakan kualitas dan kenyamanan.

Banyaknya persaingan yang terjadi dalam memberikan layanan yang terbaik kepada wisatawan menyebabkan hotel membutuhkan karyawan yang menonjol dalam rangka memperkuat posisi bersaing di pasar. Apalagi di era global pada tempat kerja yang maju secara teknologi menuntut mereka memiliki kemampuan bersaing di perkembangan bisnis (Sihombing & Verawati, 2021). Untuk meningkatkan daya saing, hotel perlu menerapkan manajemen sumber daya manusia yang dimiliki secara efektif dan efisien, yang mencakup berbagai aktivitas seperti program pelatihan, menentukan gaji yang sesuai, pembinaan, mengevaluasi, mengelola kinerja, dan membina hubungan positif antara karyawan dan organisasi (Jones, 2020).

Di samping itu, Chinyamurindi *et al.* (2021) berpendapat manajemen sumber daya ini mempengaruhi kualitas kinerja karyawan. Sehingga menjadi salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan dalam menentukan keberhasilan perusahaan, terutama di bidang *hospitality*. Kinerja karyawan ialah hasil akhir dari pekerjaan yang dilakukan untuk menyelesaikan tugas yang diberikan, diukur dari seberapa efektif dan efisien karyawan melakukan pekerjaannya (Syahyuni, 2018). Ketika karyawan memiliki kinerja yang baik, hal tersebut sejalan dengan citra karyawan yang akan mendapatkan pandangan baik dari sesama karyawan. Menurut Hasibuan dalam Safitri *et al.* (2024) performa karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti pelatihan dan pengembangan. Sementara itu hasil penelitian oleh Sinaga & Riyanto (2021) menunjukkan bahwasanya pelatihan dan pengembangan yang dilakukan ternyata berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Salah satu hotel yang beroperasi di kawasan Kuta Sunset Road adalah Fairfield by Marriott, yang termasuk dalam jaringan Marriott yang menyediakan layanan dan fasilitas berstandar internasional, dirancang untuk memenuhi kebutuhan tamu dengan memberikan kenyamanan dan kepuasan selama menginap untuk menarik dan mempertahankan pengunjung. Untuk melakukan itu, Fairfield by Marriott Kuta Sunset Road harus menjamin bahwa kinerja setiap karyawan dioptimalkan melalui manajemen SDM yang baik. Dalam hal ini HRD perlu memberikan pengetahuan baru atau pendalaman akan pengetahuan dan pengembangan kerja bagi karyawan memiliki kemampuan untuk meningkatkan meningkatkan hasil kerjanya dan paham pentingnya investasi menghadapi perubahan dinamika lingkungan bisnis seperti yang dikatakan Mathis & Jackson dalam Ramadoan *et al.* (2023).

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan ada beberapa hal yang menyebabkan perlu adanya pelatihan kerja dan pengembangan SDM salah satunya yaitu untuk meningkatkan kinerja karyawan dan mendukung daya saing perusahaan. Hal ini disebabkan oleh penilaian tamu terhadap pelayanan yang diberikan, dan permasalahan kinerja karyawan lainnya yang disebabkan adanya permasalahan terkait program pelatihan dan pengembangan yang disediakan belum diperbarui seperti pelatihan manajemen waktu dan pemahaman akan teknologi. Akibat kurangnya pelatihan manajemen waktu dan pengembangan keterampilan yang diberikan membuat staf menjadi kewalahan dalam menyelesaikan tugas mereka, yang menyebabkan meningkatnya keluhan dari tamu akibat pelayanan yang lambat dan tidak memadai sehingga menyebabkan kinerja karyawan tersebut dapat menurun. Kemudian, dalam

beberapa ulasan tamu menyebutkan keluhan terkait lamanya proses check-in di hotel, keterampilan karyawan yang tampak masih rendah. Hal ini terlihat pada beberapa ulasan yang ada pada *review* hotel sosial media dan sistem *Guest Voice* yang digunakan sebagai alat ukur kinerja karyawan di hotel, di mana tamu memberikan penilaian dengan rentang nilai 1 hingga 10 terhadap berbagai aspek pelayanan seperti kebersihan kamar, keramahan staf, kecepatan layanan, rasa makanan, serta kelancaran proses check-in dan check-out. Dalam praktiknya, terdapat tamu yang pernah memberikan nilai rendah seperti nilai 2 dari 10, karena merasa proses check-in terlalu lama akibat kamar yang belum siap, yang bisa disebabkan oleh kurangnya koordinasi antar departemen atau kurang terlatihnya karyawan dalam mengelola waktu dan komunikasi. Sebaliknya, terdapat pula tamu yang memberikan nilai 10 dari 10 karena merasa puas dengan keramahan dan kecepatan pelayanan yang diberikan. Perbedaan penilaian ini menunjukkan bahwa pelayanan karyawan memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan tamu, sehingga peningkatan pelatihan kerja dan pengembangan SDM menjadi penting untuk memastikan konsistensi kualitas pelayanan dan mendukung kinerja karyawan secara keseluruhan.

Kejadian-kejadian ini yang menunjukkan bahwa hotel harus meningkatkan kinerja mereka, agar menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Oleh karena itu, diperlukan solusi terkait masalah kinerja tersebut, mengingat jika hotel lalai dalam memberikan pelatihan dan pengembangan SDM akan berdampak buruk bagi perusahaan, dan hal tersebut menjadi masalah tidak hanya di hotel saja namun di perusahaan lain juga.

Topik yang mengulas isu pengaruh pelatihan kerja dan pengembangan sebelumnya sudah pernah dibahas oleh beberapa peneliti. Andayani & Hirawati (2021) dalam penelitiannya yang menyatakan bahwa pelatihan tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan dikarenakan perusahaan kurang baik dalam menganalisis kebutuhan pelatihan yang diperlukan karyawan sedangkan berbanding terbalik dengan pengembangan SDM yang berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, karena perusahaan memberikan pendidikan, pelatihan, sistem kerja yang terus dikembangkan, serta bentuk penghargaan yang diberikan oleh perusahaan yang membuat karyawan dapat berkembang. Dengan demikian jelas bahwasanya penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya sehingga layak dilakukan dengan judul **Pengaruh Pelatihan Kerja dan Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Karyawan di Fairfield by Marriott Kuta Sunset Road.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang masalah, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh pelatihan kerja dan pengembangan Sumber Daya Manusia secara simultan terhadap kinerja karyawan di Fairfield by Marriott Kuta Sunset Road?
2. Bagaimana pengaruh pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan di Fairfield by Marriott Kuta Sunset Road?

3. Bagaimana pengaruh pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap kinerja karyawan di Fairfield by Marriott Kuta Sunset Road?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada rumusan masalah dan pemaparan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan yang dapat diambil pada penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh pelatihan kerja dan pengembangan SDM secara simultan terhadap kinerja karyawan di Fairfield by Marriott Kuta Sunset Road.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan di Fairfield by Marriott Kuta Sunset Road.
3. Untuk mengetahui pengaruh pengembangan SDM terhadap kinerja karyawan di Fairfield by Marriott Kuta Sunset Road.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut:

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi sebagai referensi tambahan di perpustakaan Politeknik Negeri Bali, serta mampu memperkaya ilmu manajemen SDM yang terkait dengan pelatihan kerja dan pengembangan SDM yang mempengaruhi kinerja karyawan.
2. Teori manajemen sumber daya manusia diharapkan bisa dikembangkan melalui penelitian ini, khususnya mengenai interaksi dan dampak pelatihan kerja dan pengembangan sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan.

3. Dapat membantu dalam memperdalam pemahaman mengenai pentingnya pelatihan kerja, pengembangan sumber daya manusia dan kinerja karyawan khususnya dalam konteks *hospitality*, serta bagaimana pelatihan kerja dan pengembangan sumber daya manusia ini saling membantu dalam meningkatkan kinerja karyawan.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi Fairfield by Marriott Kuta Sunset Road

Secara praktis diharapkan penelitian ini dapat membantu manajemen di Fairfield by Marriott Kuta Sunset Road dalam memberikan wawasan terkait kebijakan yang tepat dan harus diperhatikan dalam memberikan pelatihan dan pengembangan SDM dengan harapan tercapainya kinerja karyawan yang lebih baik.

2. Bagi Penulis

Sarana bagi penulis dalam memahami dan meningkatkan kepekaan terhadap berbagai program pelatihan dan pengembangan yang diterapkan di Fairfield by Marriott Kuta Sunset Road dan berupaya untuk mencari solusi atas permasalahan yang ada.

3. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali untuk mahasiswa yang berencana melakukan pengkajian lebih lanjut terkait dengan judul penelitian tersebut di masa yang akan datang.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dengan pembahasan yang telah dijabarkan diatas dapat ditarik beberapa kesimpulan.

Secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan pada pelatihan kerja dan pengembangan SDM terhadap kinerja karyawan di Fairfield by Marriott Kuta Sunset Road, terlihat bagaimana meningkatnya kinerja karyawan yang tidak lepas dari pengaruh pelatihan kerja dan pengembangan SDM yang diberikan oleh perusahaan dan kemampuan karyawan akan pemahaman mengenai tugas dan tanggung jawabnya, yang artinya kedua variabel tersebut bersama-sama mampu dalam meningkatkan kinerja karyawannya bila dilakukan dengan baik dan terstruktur oleh hotel.

Secara parsial, baik pelatihan kerja dan pengembangan SDM juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Fairfield by Marriott Kuta Sunset Road. Pada pelatihan kerja menunjukkan bahwa pelatihan yang diberikan oleh perusahaan memberikan pengaruh yang positif, bahkan pelatihan ini memberikan pengaruh yang lebih dominan terhadap kinerja karyawan, dibandingkan dengan pengembangan SDM. Ini ditunjukkan dengan meningkatkan keterampilan serta pengetahuan akan tugas yang mereka lakukan sehari-hari yang berdampak pada kinerja mereka.

Dalam pengembangan SDM sendiri juga memberikan pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Ini menggambarkan bahwa pengembangan SDM yang diberikan oleh hotel sudah cukup baik, seperti pembinaan karakter, pengelolaan emosi dan pelatihan jangka Panjang yang membantu karyawan menjadi lebih profesional dan berkinerja tinggi.

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Untuk Perusahaan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan yang dipengaruhi pelatihan kerja dan pengembangan SDM di Fairfield by Marriott Kuta Sunset Road Bali terbukti sudah baik dan efektif dalam tetapi masih belum sepenuhnya optimal, kondisi demikian minimal dipertahankan dan ditingkatkan lagi dengan memperbaiki hal-hal yang masih lemah. Dimana poin pernyataan “materi sesuai dengan kebutuhan peserta” dinilai masih kurang, ini menjelaskan bahwa masih ada yang harus diperbaiki dalam pemberian materi pelatihan agar sesuai dengan kebutuhan peserta seperti pelatihan terkait penguasaan teknologi, manajemen waktu, dan pelayanan prima. Kemudian, materi pelatihan sebaiknya dirancang berdasarkan hasil evaluasi kebutuhan yang diperoleh dari observasi langsung maupun umpan balik karyawan. Kemudian, dalam poin kerjasama dengan item pernyataan “kerjasama meningkatkan efektivitas tim” ini membuktikan bahwa perlu adanya peningkatan komunikasi dan kolaborasi antar rekan kerja walaupun keseluruhan karyawan menunjukkan kinerja yang baik, namun aspek kerjasama tim masih memerlukan perhatian agar kinerja karyawan dapat

ditingkatkan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara kegiatan *team building* atau forum diskusi antar departemen guna menciptakan komunikasi dan koordinasi yang lebih solid. Oleh karena itu, perusahaan disarankan untuk terus meningkatkan efektivitas program pelatihan kerja untuk meningkatkan kinerja karyawan. Dalam pengembangan SDM hotel perlu mengadakan program jangka panjang seperti coaching, mentoring, dan pembinaan karier untuk meningkatkan kepercayaan diri, tanggung jawab, dan profesionalisme karyawan dengan memberikan pelatihan kepemimpinan, manajemen emosi, komunikasi efektif, problem solving, serta pembinaan etika kerja dan integritas. Perusahaan juga dapat mengembangkan program mentoring atau coaching antar level jabatan untuk memperkuat relasi dan pembelajaran lintas pengalaman program-program tersebut dapat terus disesuaikan dengan dinamika kebutuhan hotel dan tamu.

### **5.2.2 Untuk Penelitian Selanjutnya**

Pada penelitian ini hanya berfokus pada pelatihan kerja dan pengembangan SDM saja yang mempengaruhi kinerja karyawan sehingga dapat dikatakan terbatas. Dengan demikian penulis menyarankan penambahan variabel yang baru serta dimensi baru yang tidak hanya pada pelatihan kerja dan pengembangan SDM saja dalam mempengaruhi kinerja karyawan sehingga pemaparannya menjadi lebih luas. Selain itu, peneliti juga menyarankan untuk mencari referensi yang lebih mendalam mengenai kinerja karyawan sehingga bisa memperoleh gambaran dan hasil yang mendekati kondisi yang sesungguhnya. Diharapkan juga penelitian selanjutnya mempertimbangkan faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti kesiapan

teknologi terhadap kinerja karyawan yang nantinya bisa dijadikan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Affandi, M. K. (2023). Menggali Potensi Kinerja: Tinjauan Pelatihan dan Manajemen Karir di Institusi Polisi. *Image : Jurnal Riset Manajemen*, 11(1), 89–105. <https://doi.org/10.17509/image.2023.009>
- Andayani, T. B. N., & Hirawati, H. (2021). Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Sdm Terhadap Kinerja Karyawan Pt Pos Indonesia Cabang Kota Magelang. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara*, 3(2), 11. DOI: [10.31599/jmu.v3i2.982](https://doi.org/10.31599/jmu.v3i2.982)
- Meidita, A., (2008). Pengaruh Pelatihan dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Motivasi Kerja. *Pengaruh Pelatihan Dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Motivasi Kerja*, 2(2), 226–237. DOI: [10.30596/maneggio.v2i2.3772](https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i2.3772)
- Arhan, S., & Babita, G. (2018). Impact of Training and Development on Employee Performance: A Case Study of Agricultural Development Bank Ltd. *People's Journal of Management*, 4(3), 53–68. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3570431>
- Arulsamy, A. S., Singh, I., Kumar, M. S., Panchal, J. J., & Bajaj, K. K. (2023). Employee Training and Development Enhancing Employee Performance – A Study. *Samdarshi*, 16(3), 1–11. [https://www.researchgate.net/publication/373775939\\_Employee\\_Training\\_and\\_Development\\_Enhancing\\_Employee\\_Performance\\_-\\_A\\_Study](https://www.researchgate.net/publication/373775939_Employee_Training_and_Development_Enhancing_Employee_Performance_-_A_Study)
- Batarliene, N., Čižiuniene, K., Vaičiute, K., Šapalaite, I., & Jarašuniene, A. (2017). The Impact of Human Resource Management on the Competitiveness of Transport Companies. *Procedia Engineering*, 187, 110–116. <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2017.04.356>
- Chinyamurindi, W., Kyogabiirwe, J. B., Kabagabe, J. B., Mafabi, S., & Dywili, Mt. (2021). Antecedents of small business financial performance: the role of human resource management practices and strategy. *Employee Relations*, 43(5), 1214–1231. <https://doi.org/10.1108/ER-03-2020-0138>
- Gunawan, G. S. (2021). Analisis Efektivitas Penggunaan Media Gambar Dalam Proses Pembelajaran Bahasa Mandarin Secara Daring Pada Siswa Kelas Vi Sd Santa Lorent Surabaya Tahun 2021. *Seminar Nasional Ilmu TerapanV 2021*, 7, 1–7. <https://ojs.widyakartika.ac.id/index.php/sniter/article/view/325/300>
- Gustiana, R. (2022). Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Suatu Kajian Literatur Review Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jemsi*, 3(6), 657–666. <https://dinastirev.org/JEMSI/article/view/1107/670>
- Hadaitana, D., & M.Ali Iqbal. (2023). The Effect Of Training And Development on

- Employee Performance With Mediation of Employee Satisfaction. *International Journal of Advanced Multidisciplinary*, 1(4), 436–447. <https://doi.org/10.38035/ijam.v1i4.161>
- Haryati, R. A. (2019). Analisis Pelaksanaan Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan: Studi Kasus Pada PT Visi Sukses Bersama Jakarta. *Widya Cipta - Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 3(1), 91–98. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v3i1.5185>
- Herdianti, R., & Assery, S. (2021). Pengaruh Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Dimediasi Oleh Kedisiplinan Pada Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 1(1), 171–189. [https://scholar.google.com/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=en&user=\\_zpFgcwAAAAJ&citation\\_for\\_view=\\_zpFgcwAAAAJ:4TOpqqG69KYC](https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=_zpFgcwAAAAJ&citation_for_view=_zpFgcwAAAAJ:4TOpqqG69KYC)
- Humaira, F., Agung, S., & Kuraesin, E. (2020). Pengaruh Integritas Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan. *Manager: Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(3), 329. <https://doi.org/10.32832/manager.v2i3.3706>
- Iskandar, A. A., & Tedim, O. (2020). *The Effect of Employee Training and Development on Employee Performance of the Department of Education, Youth and Sports in Labuan Bajo, West Manggarai*. 23068–23078. <https://bircu-journal.com/index.php/birci/article/view/6320/pdf>
- Jones, D. et al. (2020). The Impact of Human Resource Management on Financial Performance: A Literature Review. . *Journal of Finance Management*, 18(4), 585–600. <https://doi.org/10.3390/jrfm17100439>
- Jumriati, J., Rakhman, B., & Hamdana, H. (2023). Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia, Fasilitas Kantor, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kabupaten Kepulauan Selayar. *Nobel Management Review*, 4(2), 323–336. <https://doi.org/10.37476/nmar.v4i2.4060>
- Kuruppu, C.L., Kavirathne, C.S. & Karunarathna, N., (2021). The Impact of Training on Employee Performance in a Selected Apparel Sector Organization in Sri Lanka. *Global Journal of Management and Business Research*, 21(February), 13–20. <https://doi.org/10.34257/gjmbvol21is2pg13>
- Lukman. (2020). *PENGARUH PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA BPJS KETENAGAKERJAAN KOTA JAMBI*. [http://repository.unbari.ac.id/id/eprint/303%0Ahttp://repository.unbari.ac.id/303/1/Mardiana 1500861201298.pdf](http://repository.unbari.ac.id/id/eprint/303%0Ahttp://repository.unbari.ac.id/303/1/Mardiana%201500861201298.pdf)

- Mulyani, S. R. (2021). *Metodologi Penelitian* (p. 61). <https://repository.penerbitwidina.com/media/publications/337809-metodologi-penelitian-34df25d8.pdf>
- Nabila, D. I., Fakhruddin, & Bunyamin. (2023). Pengaruh Motivasi, Komitmen dan Lingkungan Belajar Terhadap Pelatihan Program Kartu Prakerja. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(21), 224–234. <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP>
- Naidah, & Ms, Y. (2017). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Padaptpelabuhan Indonesia Iv (Persero) Makassar. *Jurnal Ekonomi Balance Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, 13(2), 102–112. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/balancehttps://journal.unismuh.ac.id/index.php/balance>
- Nursyahputri, S. R., & Saragih, H. R. (2019). Pengaruh Pelatihan Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Unit Hcbp Pt Telekomunikasi Indonesia (Tbk). *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 3(2), 238–247. <https://doi.org/10.31311/jeco.v3i2.6059>
- Olonade, Z. O., & Omotoye, O. O. (2021). Training and Development as Correlate of Effectiveness and Loyalty of Employees: A Case of Transmission Company of Nigeria. *PYC Nepal Journal of Management*, 14(1), 31–44. <https://doi.org/10.3126/pycnjm.v14i1.41021>
- Pratiwi, A., & Rizky, M. C. (2024). *Analisis Gaya Kepemimpinan , Employee Engagement dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Sarana Baja Perkasa Medan*. 7(September), 161–171. <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO/article/view/21422>
- Putra, Y. D., & Sobandi, A. (2019). Pengembangan sumber daya manusia sebagai faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 4(1), 127. <https://doi.org/10.17509/jpm.v4i1.14963>
- Ramadhana, R., & Nicky, M. F. (2022). Pengaruh Online Customer Review Terhadap Keputusan Pembelian Pada Marketplace Shopee: Influence Of Online Customer Review On Purchase Decisions On The Marketplace. *Prospek*, 1(1), 157–166. <https://ojs.mahadewa.ac.id/index.php/prospek/article/view/1741>
- Rinaldy, H. (2019). *Pengaruh Lingkungan Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Pendidikan Langkat*. 44(2), 8–10. <https://repositori.uma.ac.id/bitstream/123456789/13549/1/171801024%20-%20Hendy%20Rinaldy%20-%20Fulltext.pdf>
- Rintjap, I. H., Areros, W. A., & Sambul, S. A. P. (2021). Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Permata Finance Tomohon. *Productivity*, 2(7), 2021.

- <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/view/37079/34376>
- 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. <https://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/892>
- Safitri, D. E. (2019). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Dimensi*, 8(2), 240–248. <https://doi.org/10.33373/dms.v8i2.2154>
- Saks, A. M. (2019). Antecedents and consequences of employee engagement revisited. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 6(1), 19–38. <https://doi.org/10.1108/JOEPP-06-2018-0034>
- Saputri, P., Lorensa, D., Asriani, A., & ZA, S. Z. (2020). the Influence of Training and Development To Employee Performance. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 4(01), 133–140. <https://doi.org/10.29040/ijebar.v4i01.928>
- Safitri, et al., (2024). Pelatihan dan Pengembangan Untuk Meningkatkan Keterampilan Karyawan Era Digital. *Jurnal Riset Dan Inovasi Manajemen*, 2(2), 95–110. <https://doi.org/10.59581/jrim-widyakarya.v2i2.3288>
- Setiani, T., & Accacia Qonita Andini, R. (2023). Pengaruh Rasio Solvabilitas dan Rasio Aktivitas Perusahaan Terhadap Rasio Profitabilitas Perusahaan Pada Subsektor Makanan dan Minuman yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2020-2023. *Jurnal Akuntansi*, 18(02), 68–81. <https://doi.org/10.58457/akuntansi.v18i02.3448>
- Shabrina, N., Darmadi, D., & Sari, R. (2020). Pengaruh Motivasi dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV. Muslim Galeri Indonesia. *Jurnal Madani: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, Dan Humaniora*, 3(2), 164–173. <https://doi.org/10.33753/madani.v3i2.108>
- Sihombing, P., & Vewawati, D. M. (2021). Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Studi Kasus Pd Bpr Bank Bapas 69 Magelang). *Jurnal Maneksi*, 9(2), 389–395. <https://doi.org/10.31959/jm.v9i2.490>
- Silas, B., Lumintang, G., Ekonomi dan Bisnis, F., & Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado, J. (2019). the Influence of Motivation, Career Development and Financial Compensation Toward Employee Performance At Pt Marga Dwitaguna Manado. *Jurnal EMBA*, 7(4), 4630–4638. <https://shorturl.at/e012A>
- Sinaga, M., & Riyanto, S. (2021). Training and Development To Improve Employee Performance. *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)*, 8(2), 66–71. <https://doi.org/10.36987/ecobi.v8i2.2153>

- Sugiyono. (2015). *Buku Metode Penelitian Manajemen Pendekatan: 1. Kuantitatif 2. Kualitatif 3. Kombinasi (Mixed Methods) 4. Penelitian Tindakan (Action Research) 5. Penelitian Evaluasi*. ALFABETA, CV. Pespustakaan Politeknik Negeri Bali
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D)*. ALFABETA, CV. Pespustakaan Politeknik Negeri Bali
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D)*. ALFABETA, CV. Pespustakaan Politeknik Negeri Bali
- Syahri Ramadoan, Firman Firman, & Sahrul Sahrul. (2023). Strategi Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia untuk Menghadapi Tantangan Perubahan Organisasi. *MIMBAR ADMINISTRASI FISIP UNTAG Semarang*, 20(2), 50–59. <https://doi.org/10.56444/mia.v20i2.1106>
- Syahyuni, D. (2018). Hubungan Antara Budaya Organisasi Dengan Disiplin Kerja Pada Badan Kepegawaian Negara Jakarta. *Widya Cipta - Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 2(2), 155–162. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/widyacipta/article/view/3648>
- Tarigan, C. G., & Nasution, M. A. (2014). Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN Cabang Binjai. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(2), 146–153. <https://123dok.com/document/q26vvkrz-pengaruh-pengembangan-sumber-manusia-terhadap-kinerja-karyawan-cabang.html>
- Tarigan, N. L. L., Radito, T. A., & Purnamawati, A. (2019). g. *PENGARUH PELATIHAN KERJA DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN*, 11(1), 1–14. <https://singkat.link/1106N>
- Wahyuni, M. (2020). Statistik Deskriptif Untuk Penelitian Olah Data Manual dan SPSS versi 25. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Issue Mi). <https://repository.universitaspahlawan.ac.id/1176/1/statistik%20deskriptif.pdf>
- Yosepa, H., Samsudin, A., & Ramdan, A. M. (2020). Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap Tingkat Etos Kerja Karyawan pada Hotel Santika Sukabumi. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(3), 742. <https://doi.org/10.26740/jim.v8n3.p742-747>