

SKRIPSI
IMPLEMENTASI PELATIHAN DALAM MENDUKUNG KINERJA
KARYAWAN *FINANCE DEPARTMENT* DI HOTEL
RENAISSANCE BALI NUSA DUA RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

Luh Putu Candra Aprilia Dewi

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

SKRIPSI
IMPLEMENTASI PELATIHAN DALAM MENDUKUNG
KINERJA KARYAWAN *FINANCE DEPARTMENT*
DI HOTEL RENAISSANCE BALI NUSA DUA RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

Luh Putu Candra Aprilia Dewi
NIM 2115834108

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

SKRIPSI

IMPLEMENTASI PELATIHAN DALAM MENDUKUNG KINERJA KARYAWAN *FINANCE DEPARTMENT* DI HOTEL RENAISSANCE BALI NUSA DUA RESORT

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

Luh Putu Candra Aprilia Dewi

NIM 2115834108

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

ABSTRAK

Candra Aprilia Dewi, Luh Putu. (2025). Implementasi Pelatihan Dalam Mendukung Kinerja Karyawan *Finance Department* di Hotel Renaissance Bali Nusa Dua 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 Wayan Merry Nirmala Yani., S.Si., M.M.

Kata kunci: Pelatihan Karyawan, Kinerja Karyawan, Implementasi, *Finance Department*

Penelitian ini bertujuan untuk membahas mengenai Implementasi Pelatihan serta kontribusinya terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan pada *Finance Department* di Hotel Renaissance Bali Nusa Dua Resort. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus dengan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara yang mendalam kepada karyawan *finance department*, serta di dukung dengan penyebaran kuesioner kepada 12 responden *finance department* untuk dapat memperoleh data kuantitatif pendukung. Penelitian ini merujuk pada teori pelatihan menurut Mutia et al., (2023) terdapat 5 indikator utama pelatihan yaitu instruktur, metode, waktu, sarana dan fasilitas, materi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan yang telah dilaksanakan secara sistematis dan relevan dengan kebutuhan tugas masing-masing karyawan. Program pelatihan yang dilakukan seperti *EDC (Electronic Data Capture) Training Refreshment* yang terbukti memberikan pemahaman teknis serta ketepatan kerja karyawan. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas responden merasakan bahwa adanya peningkatan kompetensi dan kinerja setelah mengikuti pelatihan. Dengan demikian, pelatihan kerja memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung efektivitas dan efisiensi kinerja karyawan di *Finance Department*.

ABSTRACT

Candra Aprilia Dewi, Luh Putu. (2025). Implementasi Pelatihan Dalam Mendukung Kinerja Karyawan *Finance Department* di Hotel Renaissance Bali Nusa Dua 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 Wayan Merry Nirmala Yani., S.Si., M.M.

Keywords: Employee Training, Employee Performance, Implementation, Finance Department

This study aims to discuss the Implementation of Employee Training and its Contribution to Improving Employee Performance in the Finance Department at the Renaissance Bali Nusa Dua Resort Hotel. This study uses a qualitative descriptive approach with a case study method. Data collection techniques were carried out through in-depth interviews with employees of the finance department, and supported by distributing questionnaires to 12 respondents in the finance department to obtain supporting quantitative data. This study refers to the training theory according to Mutia et al., (2023) there are 5 main indicators of training, namely instructors, methods, time, facilities and equipment, materials. The results of this study indicate that the training that has been carried out systematically and is relevant to the needs of each employee's tasks. The training programs implemented such as EDC Training Refreshment have been proven to provide technical understanding and employee work accuracy. The results of the questionnaire showed that the majority of respondents felt an increase in competence and performance after participating in the training. Thus, job training has a very important role in supporting the effectiveness and efficiency of employee performance in the Finance Department.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Usulan Penelitian dengan judul “Implementasi Pelatihan dalam Mendukung Kinerja Karyawan *Finance Department* di Hotel Renaissance Bali Nusa Dua Resort” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat agar dapat menyelesaikan Pendidikan Terapan S1 Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Penulis menyadari bahwa tujuan penulisan usulan penelitian ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak selama proses penyusunan dan penulisan proposal ini. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan serta fasilitas yang lengkap untuk proses perkuliahan di Kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di Jurusan Pariwisata.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di Jurusan Pariwisata.
4. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi D4 Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan panduan serta motivasi dalam penyusunan Usulan Penelitian ini.
5. I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, pandangan dan senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam penyusunan Usulan Penelitian ini.
6. Ni Wayan Merry Nirmala Yani., S.Si., M.M. selaku Pembimbing II yang telah memberikan saran, motivasi, arahan dan senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing penulis agar dapat menyelesaikan Usulan Penelitian ini dengan tepat waktu.
7. Seluruh karyawan di Hotel Renaissance Bali Nusa Dua Resort khususnya di

Bagian *Finance Department* yang telah menerima penulis untuk belajar di hotel tersebut, memberikan dukungan, bantuan dalam pengumpulan data, pemahaman serta pemberian ilmu baru bagi penulis yang sangat berguna untuk kelancaran penulisan skripsi ini.

8. Kedua orang tua saya I Wayan Mertha & Luh Liciani, serta adik saya Kadek Hendra Putra Martha yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik, materi maupun doa selama penulisan skripsi
9. Teman-teman kelas D MBP (Gacor), sahabat penulis yang senantiasa memberikan dorongan serta sebagai tempat bertukar pikiran dan keluh kesah selama proses pembuatan skripsi ini.
10. Seseorang yang sangat istimewa di hati penulis, terima kasih atas cinta, doa, dukungan, perhatian yang telah diberikan, sebagai sumber semangat, menjadi pendengar yang sabar di tengah keraguan yang saya rasakan, serta kehadiran selama saya menempuh perjalanan panjang dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis berhasil menyelesaikan skripsi dengan cara jatuh hati.
11. Kepada diri saya sendiri Luh Putu Candra Aprilia Dewi terima kasih kamu sudah berjuang sejauh ini, walaupun banyak rintangan yang di hadapi selama menempuh pendidikan ini. *But, you can do it!*

Penulis menyadari laporan ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna kesempurnaan Usulan Penelitian ini. Akhir kata penulis menyampaikan terimakasih kepadasemua pihak dan berhadap laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Penulis

Luh Putu Candra Aprilia Dewi

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Hotel.....	6
2.1.2 Departemen di Hotel	8
2.1.3 <i>Finance Department</i>	9
2.1.4 Kinerja Karyawan	10
2.1.5 Pelatihan Karyawan	12
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	16
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian.....	21
3.2 Objek Penelitian.....	22

3.3 Identifikasi Variabel.....	22
3.4 Operasional Variabel	23
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	27
3.5.1 Jenis Data	27
3.5.2 Sumber Data.....	28
3.6 Penentuan Informan	28
3.7 Pengumpulan Data	29
2.2.4 Kuesioner	29
2.2.5 Observasi.....	30
2.2.6 Wawancara.....	30
2.2.7 Studi Pustaka.....	31
3.8 Teknik Analisis Data Kualitatif	31
3.9 Statistik Deskriptif	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	36
4.1.1 Sejarah Hotel Renaissance Bali Nusa Dua Resort	36
4.1.2 Fasilitas Hotel Renaissance Bali Nusa Dua	38
4.1.3 Struktur Organisasi dan Job Description	45
4.1.4 Jenis Usaha.....	49
4.2 Hasil dan Pembahasan	50
4.2.1 Implementasi Pelatihan Karyawan di Finance Department Hotel Renaissance Bali Nusa Dua Resort	50
4.2.2 Pelatihan Karyawan Dalam Mendukung Kinerja Karyawan <i>Finance</i> <i>Department</i> di Hotel Renaissance Bali Nusa Dua Resort.....	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN	80

1. Surat Ijin Peneltian	81
2. Pedoman Wawancara & Kuesioner	81
3. Hasil Wawancara	86
4. Tabulasi Hasil Wawancara	94
5. Dokumentasi Pengumpulan Data	96



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3 1 Variabel dan Indikator Pelatihan Karyawan	24
Tabel 3.2 Dimensi Pelatihan Karyawan dikaitkan dengan Dimensi Kinerja Karyawan.....	26
Tabel 3.3 Kriteria Interpretasi Skor	35
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	51
Tabel 4.2 Kuesioner Pelatihan Karyawan.....	53



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Hotel Renaissance Bali Nusa Dua Resort.....	21
Gambar 4 .1 Brand Introduction	37
Gambar 4.2 Deluxe Room.....	39
Gambar 4.3 Backstage Restaurant	40
Gambar 4.4 Jungle Pool	41
Gambar 4.5 The SPA at Renaissance.....	42
Gambar 4.6 Ballroom.....	43
Gambar 4.7 Lava Land.....	44
Gambar 4.8 Struktur Organisasi Finance Department	45



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Surat Ijin Penelitian	79
Lampiran 1.2 Pedoman Wawancara	79
Lampiran 1.3 Pedoman Kuesioner.....	79
Lampiran 1.4 Hasil Wawancara.....	84
Lampiran 1.5 Dokumentasi Pengumpulan Data	94



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ruang lingkup industri pariwisata mencakup berbagai sektor seperti akomodasi, transportasi, serta berbagai jenis atraksi dan hiburan (Nair et al., 2022). Bali merupakan salah satu daerah yang memiliki destinasi wisata unggulan di Indonesia (Ramadhani et al., 2024). Keindahan alam, warisan budaya, dan keramahtamahan pulau ini menarik jutaan pengunjung domestik dan internasional setiap tahunnya (Fretes et al., 2023). Dalam mencapai standar pelayanan tersebut, kinerja karyawan sangat penting untuk mencapai standar pelayanan terutama ketika berinteraksi langsung dengan pelanggan karena berdampak besar pada hasil keuangan perusahaan (Singh et al., 2023). Sebagai salah satu hotel di Kawasan Nusa Dua, Renaissance Bali Nusa Dua Resort meningkatkan kinerja karyawannya melalui program pelatihan yang berfokus pada keterampilan kerja untuk mengurangi kesalahan dan meningkatkan efektivitas (Parta et al., 2023). Pelatihan ini sangat penting untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam mendukung tujuan perusahaan terutama di industri perhotelan (Fahriani et al., 2023). Kinerja merupakan fungsi motivasi dan kemampuan dalam menyelesaikan suatu tugas atau pekerjaan yang harus mempunyai tingkat kemampuan tertentu (Widodo et al., 2022). Berdasarkan observasi dan wawancara yang telah dilakukan, saat ini terdapat beberapa permasalahan tentang kinerja karyawan di Hotel Renaissance Bali Nusa Dua Resort dapat dikaitkan dengan sejumlah faktor yang dipengaruhi oleh kegiatan pelatihan. Sebagai salah satu hotel dengan jaringan Marriott

International, hotel ini menghadapi tantangan dalam mempertahankan standar layanan yang tinggi di tengah persaingan yang ketat di industri perhotelan Bali. Dari hasil pengamatan dan wawancara dengan karyawan di *finance department* menunjukkan bahwa karyawan sering merasa terbebani dengan pekerjaan yang membutuhkan keahlian dalam sistem akuntansi seperti pengelolaan arus kas, analisis keuangan, dan pengelolaan arus kas. Kondisi ini tidak hanya mengurangi produktivitas tetapi juga dapat menghambat proses pengambilan keputusan manajemen yang bergantung pada data keuangan yang akurat. Akibat dari kondisi tersebut, salah satu masalah penting yaitu kurangnya pelatihan lanjutan bagi karyawan *Finance Department* mengenai kurangnya pelatihan keuangan khusus mengenai sistem akuntansi terkini, manajemen arus kas, dan analisis laporan keuangan. Kebutuhan akan pelatihan bertujuan agar karyawan mampu melakukan tugas yang diberikan sesuai dengan standar operasional serta pengetahuan yang lebih mendalam (Fahriani et al., 2023). Hal ini berdampak negatif pada efisiensi operasional karena kegagalan dalam mengelola anggaran dengan baik atau menghindari kesalahan dalam pelaporan keuangan dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam mengelola keuangan hotel. Kurangnya minat terhadap pelatihan *financial technology* di era digital saat ini, penerapan *financial technology (fintech)* sangat penting untuk meningkatkan efisiensi operasional. Namun, pelatihan terkait penggunaan perangkat lunak akuntansi dan perangkat teknologi keuangan seringkali kurang mendapat perhatian. Pelatihan teknologi terbatas ini dapat memperlambat proses keuangan internal, menurunkan produktivitas dan efisiensi pengelolaan keuangan hotel. Kurangnya pengetahuan terkini tentang penggunaan

teknologi keuangan dapat menghambat kemampuan *Finance Department* untuk beradaptasi terhadap perubahan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara kepada karyawan khususnya *Finance Department*, di temukan bahwa pemberian pelatihan kepada karyawan belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan mereka. Pelatihan yang di berikan lebih banyak berfokus pada prosedur teknis seperti penyusunan laporan keuangan dan penggunaan perangkat lunak akuntansi. Namun, elemen penting lainnya seperti pemecahan masalah, manajemen waktu, dan soft skill dalam komunikasi, kurang diperhatikan. Ini berarti pelatihan yang diterima belum memenuhi semua kebutuhan karyawan untuk meningkatkan kinerja kerja secara keseluruhan. Selain itu, terdapat kurangnya penekanan pada pelatihan khusus dan lebih mendalam, terutama dalam pelatihan penggunaan perangkat teknologi. Lebih lanjut lagi, terdapat beberapa program pelatihan yang tidak berkelanjutan atau kurang berfokus pada bidang tersebut dapat mengakibatkan menurunnya kinerja karyawan dalam mencapai standar layanan internasional yang diharapkan. Pelatihan karyawan merupakan suatu cara sistematis untuk meningkatkan kinerja dengan kata lain kualitas pelayanan suatu perusahaan, kualitas layanan mempunyai dampak besar terhadap keuntungan perusahaan (Zubair & Khan, 2021). Menurut Rivaldo & Nabella, (2023) pelatihan terhadap karyawan dapat meningkatkan kinerja karyawan dan dapat memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kinerja karyawan yang optimal.

Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, organisasi dapat melakukan upaya dari sumber yang berkualitas, usaha ini dapat berupa pengembangan sistem, yaitu perbaikan sistem kerja, sebagai kelanjutan dari penilaian prestasi kerja yang

dicapai karyawan, dengan menunjukkan keahliannya dalam kondisi tertentu (Fahrhani et al., 2023). Dalam konteks operasional di Hotel Renaissance Bali Nusa Dua Resort ini terdapat beberapa sistem pelatihan yang tidak efektif dapat menimbulkan berbagai dampak negatif bagi karyawan hotel secara keseluruhan. Penelitian ini bertujuan untuk membantu mengidentifikasi mengenai pelatihan karyawan dalam mempengaruhi produktivitas kerja serta dampak pada efisiensi. Oleh karena itu, penelitian ini mengangkat judul “Implementasi Pelatihan Karyawan dalam Mendukung Kinerja Karyawan *Finance Department* di Hotel Renaissance Bali Nusa Dua Resort”.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini:

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah implementasi pelatihan karyawan di *Finance Department* hotel Renaissance Bali Nusa Dua Resort?
2. Bagaimanakah pelatihan karyawan mendukung kinerja karyawan di *Finance Department* hotel Renaissance Bali Nusa Dua Resort?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisa implementasi pelatihan karyawan di *Finance Department* hotel Renaissance Bali Nusa Dua Resort.
2. Untuk menganalisa bagaimana pelatihan karyawan dapat mendukung kinerja karyawan di *Finance Department* hotel Renaissance Bali Nusa Dua Resort.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

- a. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan analisa dan pemahaman tentang hubungan pelatihan karyawan dengan kinerja karyawan pada industri perhotelan.
- b. Hasil penelitian ini juga dapat memperkaya kajian teoritis di bidang manajemen sumber daya manusia (SDM), khususnya yang berkaitan dengan pelatihan dan kinerja karyawan di bidang pariwisata.

2. Manfaat Praktis:

- a. Memberikan rekomendasi kepada manajemen Hotel Renaissance Bali Nusa Dua Resort tentang cara meningkatkan efektivitas program pelatihan untuk mendukung kinerja karyawan.
- b. Meningkatkan kesadaran dalam industri perhotelan tentang pentingnya pelatihan karyawan dalam mempengaruhi kinerja karyawan secara keseluruhan.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Berdasarkan pemaparan di atas, penelitian ini dilaksanakan untuk dapat mengetahui hubungan antara pelatihan karyawan dalam mendorong kinerja karyawan.

Penelitian ini dilaksanakan di *Finance Department* Hotel Renaissance Bali Nusa Dua Resort. Responden wawancara pada penelitian ini merupakan karyawan *Finance Department*. Penelitian ini hanya berfokus pada hubungan antara pelatihan karyawan dalam mendorong kinerja karyawan *Finance Department* di Hotel Renaissance Bali Nusa Dua Resort

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai implementasi pelatihan karyawan dalam mendukung kinerja karyawan di *Finance Department* Hotel Renaissance Bali Nusa Dua Resort, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pelatihan karyawan yang dilaksanakan di Hotel Renaissance Bali Nusa Dua Resort telah diimplementasikan secara sistematis dan efektif. Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara terhadap responden, pelatihan ini sudah dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan karyawan pada setiap divisi termasuk dalam pemilihan materi, metode pelatihan, durasi atau waktu, sarana dan fasilitas penunjang lainnya. Responden mampu menilai bahwa pelatihan yang diberikan sangat bermanfaat dengan skor rata-rata 4,42 dan indikator berada pada kategori sangat tinggi. Dalam pelatihan ini instruktur pelatihan memiliki kompetensi atau keahlian yang baik dalam penyampaian materi, metode pelatihan yang bervariasi, dan durasi atau waktu yang dinilai sudah cukup memadai dalam proses pelaksanaan ini agar mampu berjalan secara efektif dan efisien.
2. Pelatihan yang diberikan kepada karyawan secara nyata memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja karyawan di *finance department*. Pelatihan ini mampu membantu karyawan dalam meningkatkan pengetahuan secara teknis, efisiensi kerja, serta kesiapan dalam menghadapi tantangan pekerjaan.

3. Materi yang diberikan sesuai dengan jabatan dan mampu meningkatkan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan lebih cepat. Selain itu, penggunaan media pelatihan secara online maupun offline seperti video dan *handbook* mampu memperkuat pemahaman karyawan terhadap materi yang sudah diberikan. Pelatihan ini dinilai tidak mengganggu tugas utama karyawan karena sudah diatur secara efisien.

5.2 Saran

Berdasarkan implementasi yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran untuk pengembangan pelatihan yang akan dilaksanakan berikutnya:

1. Pengembangan materi pelatihan yang lebih spesifik, meskipun pelatihan yang dilakukan sudah dinilai efektif, namun materi pelatihan sebaiknya diperbaharui dan disesuaikan lebih spesifik dengan operasional serta tantangan terkini. Penyusunan agenda pelatihan ini perlu melibatkan masukan langsung dari karyawan agar lebih relevan dengan kebutuhan karyawan. Peningkatan durasi waktu pelatihan untuk mendapatkan materi yang lebih kompleks, oleh karena itu manajemen perlu mengevaluasi pembagian waktu pelatihan agar materi yang disampaikan secara menyeluruh tidak terburu-buru, khususnya untuk pelatihan lanjutan atau bersertifikat. Optimalisasi evaluasi pasca-pelatihan, disarankan untuk meningkatkan evaluasi dan tindak lanjut pasca-pelatihan dengan cara melakukan monitoring kinerja karyawan baik dalam jangka waktu pendek maupun panjang serta pemberian umpan balik dua arah antara instruktur dengan peserta pelatihan. Evaluasi ini dapat menilai sejauh mana pelatihan yang diberikan berdampak nyata terhadap performa kerja karyawan.

2. Saran untuk penelitian selanjutnya yaitu menambahkan jumlah responden dan cakupan penelitian yang dimana penelitian ini hanya melibatkan 12 responden dari satu department, disarankan untuk agar penelitian selanjutnya memperluas cakupan dengan melibatkan lebih banyak responden dari berbagai department atau hotel lain dalam jaringan yang sama. Metode penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan dengan menggunakan analisis kuantitatif untuk dapat mengetahui hubungan antar variabel.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Abdel-Gadir, S. E. M., & Al-Jahwari, N. S. H. (2020). Impact of Training on Employees' Performance: A Case Study of Selected Private Sectors Companies in Oman. *International Journal of Managerial Studies and Research*, 8(8). <https://doi.org/10.20431/2349-0349.0808004>
- Agus Salim, N., Maango, H., Yusuf, M., Haryono, A., Widya Gama, U., Samarinda, M., Pgri, U., Agama Islam Muhammadiyah, I., mobagu, K., Bandung, S., Bina Marta Martapura, S., & Selatan, S. (2022). *EMPLOYEE PERFORMANCE AND THE EFFECTS OF TRAINING AND THE WORKPLACE*. 550–558.
- Anandita, A., Indriastuti, W. A., Kusuma, S. A., Mandala, A. P., Surakarta, B., Pariwisata, A., & Surakarta, M. B. (2021). *PERAN PEMBELIAN DAN DISTRIBUSI BARANG TERHADAP INVENTORY STORE DEPARTEMEN ACCOUNTING DI HARRIS HOTEL & CONVENTION SOLO* (Vol. 2).
- Fakhrul Rizal, Sri Sundari, & Marisi Pakpahan. (2024). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Evaluasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Aston Batam Hotel & Residence. *Manajemen Kreatif Jurnal*, 2(1), 62–77. <https://doi.org/10.55606/makreju.v2i1.2604>
- Gautam, A. (2019). *Expert Perspectives on Training Delivery*.
- Hasna, D. L., & Rachman, R. (n.d.). *Analisis Penerapan Akuntansi Pertanggungjawaban Dalam Penilaian Kinerja Pada PT. Taspen (Persero) KC Bogor*.
- Herminal, U. N., & Yosepha, S. Y. (2019). THE MODEL OF EMPLOYEE PERFORMANCE. *International Review of Management and Marketing*, 9(3), 69–73. <https://doi.org/10.32479/irmm.8025>
- Hulfa, I., Priankan, W. G., Koondoko, Y. Y. F., Darsana, I. M., Mariani, P. L., Rifai, M. S. A., Waruwu, Y., Parta, I. N., Susanto, L., Novianto, U., Sari, A., Nursanti, F., Kurniansah, R., & Kartimin, I. W. (2024). *MANAJEMEN PERHOTELAN DAN PARIWISATA*.
- Kurniawan, R., & Sutiyanthi. (2021). Pengaruh Motivasi, Pelatihan Dan Disiplin Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Berbintang Di Kota Batam. *CONFERENCE ON MANAGEMENT BUSINESS INNOVATION EDUCATION AND SOCIAL SCIENCES*, 1 No 1, 457–467

- Kuruppu, C., & 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*, 13–20. <https://doi.org/10.34257/gjmbravol21is2pg13>
- Miranda Fahrani, Khairuddin Lubis, & Yurmaini Yus. (2023). Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada PTPN 3 Sei Batang Hari Medan. *AKUNTANSI* 45, 4(2), 436–448. <https://doi.org/10.30640/akuntansi45.v4i2.1868>
- Mukaromah, S. H. (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Program Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Surya Kencana Food Jombang. *BIMA : Journal of Business and Innovation Management*, 5(1), 69–75. <https://doi.org/10.33752/bima.v5i1.468>
- Mutia, *, Letari, D., Lestari, M. D., & Siska, E. (2023). Pengaruh Pelatihan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Metropolitan Kentjana Tbk. 3(3), 1–14. <https://doi.org/10.56910/gemilang.v3i2.592>
- Nair, Dr. S. S., Mathew, Dr. D., & Nair, Dr. S. P. (2022). Tourism industry: The cash cow industry for fostering the economic development of India. *International Journal of Applied Research*, 8(4), 179–181. <https://doi.org/10.22271/allresearch.2022.v8.i4c.9653>
- Nangoy, F. M., & Lengkong, V. P. K. (2020). PROFESIONALITAS TENAGA KERJA HOTEL FOUR POINTS MANADO DI MASA PANDEMI COVID-19: STUDI FENOMENOLOGI SECARA ONLINE PROFESSIONALISM OF THE WORKFORCE OF THE FOUR POINTS MANADO HOTEL DURING THE COVID-19 PANDEMIC: ONLINE PHENOMENOLOGY STUDY. *Dotulong 954 Jurnal EMBA*, 8, 954–960.
- Noviastuti, N., Agustina Cahyadi, D., & Pariwisata Dharma Nusantara Sakti Yogyakarta, A. (2020). PERAN RESERVASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP TAMU DI HOTEL NOVOTEL LAMPUNG. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan*, 3(1), 31–37. <https://jurnal.akpada.ac.id/31>
- Nzimakwe, T. I., & Utete, R. (2024a). Staff training and employee performance: Perspectives of the workplace. *International Journal of Business Ecosystem & Strategy* (2687-2293), 6(1), 80–86. <https://doi.org/10.36096/ijbes.v6i1.475>
- Nzimakwe, T. I., & Utete, R. (2024b). Staff training and employee performance: Perspectives of the workplace. *International Journal of*

Business Ecosystem & Strategy (2687-2293), 6(1), 80–86.
<https://doi.org/10.36096/ijbes.v6i1.475>

Onyango, J., & Wanyoike, D. M. (2014). *EFFECTS OF TRAINING ON EMPLOYEE PERFORMANCE: A SURVEY OF HEALTH WORKERS IN SIAYA COUNTY, KENYA*.
<https://www.researchgate.net/publication/263587405>

Palic, M., Vignali, C., Hallier, B., Stanton, J. L., & Radder, L. (2016). Research Methodology. *International Journal of Sales, Retail & Marketing*, 4(9), 1–92.

Parta, I. K. W., Ismail, D., & Surya Wijaya, N. (2023). The Influence of Training and Work Discipline on Employee Performance. *Jurnal Pariwisata Dan Bisnis*, 02(8), 1751–1771.
<https://doi.org/10.22334/paris.v2i8>

Pongoh, M., Tewal, B., & Sendow, G. M. (2021). PENGARUH PENDIDIKAN, PROFESIONALISME DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN TENAGA AHLI DAYA PADA MASA PANDEMI DI PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN KAWANGKOAN. *Jurnal EMBA*, 284–293.

Prasad Das, D., & Guliti Buba, M. (2019). Role of Training on Employees Performance and Organizational Effectiveness. *International Journal of Mechanical Engineering and Technology (IJMET)*, 10(1), 600–611.
<https://doi.org/10.34218/IJMET.10.1.2019.061>

Putu, N., Phartama¹, R., & Astari², E. (n.d.). *ANALISIS PENGENDALIAN INTERNAL PIUTANG PADA DEPARTEMEN AKUNTANSI HOTEL THE HAVEN BALI SEMINYAK* (Vol. 6, Issue 2023).

Ramadhani, D. P., Alamsyah, A., Febrianta, M. Y., & Damayanti, L. Z. A. (2024). Exploring Tourists' Behavioral Patterns in Bali's Top-Rated Destinations: Perception and Mobility. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 19(2), 743–773.
<https://doi.org/10.3390/jtaer19020040>

Rivaldo, Y., & Nabella, S. D. (2023). Employee Performance: Education, Training, Experience and Work Discipline. *Quality - Access to Success*, 24(193), 182–188. <https://doi.org/10.47750/QAS/24.193.20>

Romario De Fretes, D., Sirait, S., & Rizani, A. (2023). EXPLORING THE ECONOMIC IMPACTS OF SUSTAINABLE TOURISM ON LOCALS: A COMPARATIVE ANALYSIS BETWEEN BALI AND NORT SUMATERA. *International Journal of Humanities, Social Sciences and Business (INJOSS)*, 2(3), 387–417.

- Setyo Widodo, D., Yandi, A., & Author, C. (2022). *Model Kinerja Karyawan: Kompetensi, Kompensasi dan Motivasi, (Literature Review MSDM)*. <https://doi.org/10.38035/jim.v1i1>
- Singh, I., Kumar, S., & Panchal, J. J. (2023). *Employee Training and Development Enhancing Employee Performance-A Study*. <https://www.researchgate.net/publication/373775939>
- Siswanto, A. (2024). The Impact of Employee Training, Job Satisfaction, and Organizational Commitment on Employee Performance in the Tech Industry. *Tafkir: Interdisciplinary Journal of Islamic Education*, 4(3), 473–485. <https://doi.org/10.31538/tijie.v4i3.1161>
- Sitompul, P., Sihombing, W., Tinambunan, A. P., & Purba, S. (2024). PENGARUH KEPEMIMPINAN, PELATIHAN DAN KOMPENSASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT TUNAS CAHAYA MANDIRI WIDYATAMA MEDAN. *KUKIMA : Kumpulan Karya Ilmiah Manajemen*, 131–143.
- Soegesti, D. G., & Anggarini, D. R. (2021). PENGARUH KOMPENSASI DAN PELATIHAN TERHADAP MOTIVASI KERJA KARYAWAN HOTEL DI KOTA BANDAR LAMPUNG. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 17, 162–169.
- Sohaib Zubair, S., & Ali Khan, M. (2021). *Employee Training and Financial Performance: Mediating Effects of Perceived Service Quality and Customer Satisfaction*. www.pbr.co.in
- Sukenti, S. (2023). Financial Management Concepts: A Review. *Journal of Contemporary Administration and Management (ADMAN)*, 1(1), 13–16. <https://doi.org/10.61100/adman.v1i1.4>
- Swantari, A., Isdiyanti, I., & Gantina, D. (2017). *AKUNTANSI HOTEL (Praktik) Hotel Accounting*.
- Timothy Nmadu, B., Idris, A., Aidelokhai, I., & Adamu, I. (2021). The Effects of Training on Employee Performance in an Organization. *Zamfara Journal of Politics and Development*, 2(2), 1–9.
- TRANSEKONOMIKA: Akuntansi, Bisnis dan Keuangan Volume 2 ISSUE 1 (2022). (n.d.). <https://transpublika.co.id/ojs/index.php/Transekonomika>
- Were, S. O., & Maranga, V. N. (2022). Hotel facilities' management practices and employee performance in Kenya. *Research in Hospitality Management*, 12(2), 125–131. <https://doi.org/10.1080/22243534.2022.2133069>

Zia-ur-Rehman, M., Ansari, R. H., & Ali, H. (2020). Impact of Training on Employees' Performance. *Global Management Sciences Review*, V(III), 120–128. [https://doi.org/10.31703/gmsr.2020\(v-iii\).13](https://doi.org/10.31703/gmsr.2020(v-iii).13)



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI