

SKRIPSI

**PENGARUH PELATIHAN PENERAPAN PROSEDUR
PEMBERSIHAN KAMAR *CHECKED OUT*
TERHADAP KINERJA KARYAWAN *HOUSEKEEPING*
DI HYATT REGENCY BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Kadek Primantara

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

**PENGARUH PELATIHAN PENERAPAN PROSEDUR
PEMBERSIHAN KAMAR *CHECKED OUT*
TERHADAP KINERJA KARYAWAN *HOUSEKEEPING*
DI HYATT REGENCY BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Kadek Primantara
NIM 2115834078**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

PENGARUH PELATIHAN PENERAPAN PROSEDUR PEMBERSIHAN KAMAR *CHECKED OUT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN *HOUSEKEEPING* DI HYATT REGENCY BALI

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Kadek Primantara
NIM 2115834078**

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Ida Sang Hyang Widhi Wasa, yang telah memberikan rahmat dan hidayah serta rizki, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelatihan Penerapan Prosedur Pembersihan Kamar *Checked Out* Terhadap Kinerja karyawan *Housekeeping* Di Hyatt Regency Bali”. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang ditujukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr. Par) pada Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali. Penulisan skripsi ini tidak akan terlaksana tanpa bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.E Com. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan fasilitas serta kesempatan pada penulis untuk melaksanakan 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 izin dalam melaksanakan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata serta turut membantu kelancaran penulis dalam melakukan penyusunan penelitian.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang serta membantu memberikan kelancaran dan masukan bagi penulis.
4. Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang serta memberikan banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Dra. Lien Darlina , M.Hum selaku pembimbing I yang telah memberikan waktu, ilmu dan semangat yang sangat bermanfaat dalam penyelesaian proposal skripsi ini.
6. Ni Wayan Merry Nirmala Yani., S.Si., M.M. selaku pembimbing II yang telah memberikan waktu, ilmu dan semangat yang sangat bermanfaat dalam penyelesaian proposal skripsi ini.

7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali khususnya Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, atas ilmu dan didikan yang telah diberikan.
8. Manajemen Hyatt Regency Bali yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian di lingkungan hotel Hyatt Regency Bali.
9. Bapak, Ibu, Kakak dan keluarga besar penulis yang tanpa henti memberikan dukungan dan doa.
10. Teman – teman seperjuangan yang memberikan semangat dan dorongan dalam penyelesaian skripsi.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dan memberikan dukungan selama penyusunan skripsi.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini baik dalam segi penulisan maupun materi. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan bagi pihak yang membutuhkan.

Penulis



Kadek Primantara

ABSTRAK

Primantara, Kadek. (2025) *Pengaruh Pelatihan Penerapan Prosedur Pembersihan Kamar Checked Out Terhadap Kinerja karyawan Housekeeping Di Hyatt Regency Bali*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Skripsi ini telah disetujui oleh Pembimbing I: Dr. Dra. Lien Darlina , M.Hum dan Pembimbing II: Ni Wayan Merry Nirmala Yani., S.Si., M.M.

Kata kunci : Pelatihan, Prosedur Pembersihan, Kinerja Karyawan, *Housekeeping*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelatihan penerapan prosedur pembersihan kamar checked out terhadap kinerja karyawan housekeeping di Hyatt Regency Bali. Latar belakang dari penelitian ini adalah adanya tuntutan terhadap departemen housekeeping untuk meningkatkan kualitas pelayanan kamar guna memberikan pengalaman menginap yang optimal bagi tamu. Penelitian ini difokuskan untuk mengkaji sejauh mana pelatihan penerapan prosedur pembersihan kamar checked out dapat menjadi faktor yang berdampak langsung terhadap kinerja karyawan housekeeping, serta kontribusinya terhadap pengembangan standar operasional pelayanan kamar sebagai indikator mutu layanan hotel. Objek dalam penelitian ini adalah karyawan housekeeping di Hyatt Regency Bali yang berjumlah 53 responden, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode sampling jenuh, di mana seluruh anggota populasi dijadikan sampel karena jumlahnya relatif kecil dan masih memungkinkan untuk diteliti secara keseluruhan. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan penerapan prosedur pembersihan kamar checked out berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan housekeeping. Penelitian ini menegaskan bahwa untuk meningkatkan kinerja karyawan housekeeping di Hyatt Regency Bali, perlu memperhatikan efektivitas pelatihan yang diberikan. Telah terbukti bahwa pelatihan yang baik dan terarah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan. Oleh karena itu, manajemen Hyatt Regency Bali disarankan untuk terus menyelenggarakan pelatihan berkualitas dan berkelanjutan, yang mencakup simulasi praktik langsung, evaluasi berkala, serta pendampingan oleh supervisor guna meningkatkan kompetensi teknis dan pemahaman terhadap standar prosedur kerja di lingkungan hotel.

ABSTRACT

Primantara, Kadek. (2025). *The Influence of Training on the Implementation of Checked-Out Room Cleaning Procedures on the Performance of Housekeeping Employees at Hyatt Regency Bali: Tourism Business Management, Department of Tourism, Bali State Polytechnic.*

This thesis has been approved by Advisor I: Dr. Dra. Lien Darlina , M.Hum and Advisor II: Ni Wayan Merry Nirmala Yani, S.Si., M.M.

Keywords: Training, Cleaning Procedures, Employee Performance, Housekeeping.

This study aims to identify and analyze the influence of training on the implementation of checked-out room cleaning procedures on the performance of housekeeping employees at Hyatt Regency Bali. The background of this research is the demand placed on the housekeeping department to improve the quality of room services in order to provide an optimal guest experience. This study focuses on examining the extent to which training in implementing checked-out room cleaning procedures can directly impact employee performance, as well as its contribution to the development of standard operating procedures for room service as an indicator of hotel service quality. The object of this research is the housekeeping employees at Hyatt Regency Bali, consisting of 53 respondents. The sampling technique used is a saturated sampling method, in which the entire population is taken as the sample due to the relatively small size, allowing all members to be studied comprehensively. The study employs a simple linear regression analysis. The results indicate that training on the implementation of checked-out room cleaning procedures has a positive and significant influence on the performance of housekeeping employees. This research highlights that in order to improve housekeeping employee performance at Hyatt Regency Bali, it is essential to consider the effectiveness of the training provided. It has been proven that well-designed and targeted training significantly contributes to performance improvement. Therefore, it is recommended that the management of Hyatt Regency Bali continue to provide high-quality and sustainable training, including hands-on simulations, periodic evaluations, and supervision, in order to enhance employees' technical skills and understanding of standard working procedures within the hotel environment..

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	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	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	7
1.5.1 Ruang Lingkup.....	7
1.5.2 Batasan Penelitian	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Kinerja Karyawan	9
2.1.2 Pelatihan Karyawan	11
2.2.3 Pelatihan Prosedur Pembersihan Kamar Checked Out	13
2.1.4 Prosedur Pembersihan Kamar Tamu Check Out	14
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	18
2.3 Hipotesis.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian.....	21
3.2 Objek Penelitian	22
3.3 Identifikasi <i>Variable</i>	22
3.4 Definisi Operasional Variable.....	22
3.4.1 Kinerja Karyawan	23
3.4.2 Pelatihan karyawan	24
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	26
3.6 Penentuan Populasi dan Sampel.....	26
3.6.1 Populasi.....	26
3.6.2 Sampel.....	27
3.8 Analisis Data	29
3.8.1 Uji Instrumen	29
3.8.2 Uji Asumsi Klasik.....	30
3.8.3 Analisis Regresi Linier Sederhana	33

BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN	36
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	36
4.1.1 Lokasi Penelitian.....	38
4.1.2 Sejarah Lokasi Penelitian.....	39
4.1.3 Bidang Usaha	40
4.1.4 Struktur Organisasi	41
4.2 Hasil Dan Pembahasan.....	46
4.2.1 Karakteristik Responden	46
4.2.2. Pelaksanaan Pelatihan Prosedur Pembersihan Kamar <i>Checked Out</i> pada..	48
<i>Housekeeping Department</i>	48
4.2.3 Kontribusi Pelaksanaan Pelatihan Pembersihan Kamar <i>Checked Out</i>	
Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan <i>Housekeeping</i> di Hyatt Regency Bali	57
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	73
5.1 Simpulan	73
5.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional <i>Variable</i> Kinerja karyawan.....	23
Tabel 3. 2 Definisi Operasional <i>Variable</i> Pelatihan Karyawan	25
Tabel 3. 3 Nilai Interval	28
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	48
Tabel 4. 2 Nilai Interval	49
Tabel 4. 3 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Pelatihan.....	50
Tabel 4. 4 Uji Validitas	58
Tabel 4. 5 Uji Releabilitas.....	60
Tabel 4. 6 Uji Korelasi Sederhana	61
Tabel 4. 7 Uji Linearitas.....	62
Tabel 4. 8 Uji Normalitas.....	64
Tabel 4. 9 Uji Heteroskedastisitas.....	65
Tabel 4. 10 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	66
Tabel 4. 11 Uji Koefisien Determinasi	70


 JURUSAN PARIWISATA
 POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Logo Hyatt Regency Bali.....	38
Gambar 4. 2 Peta Lokasi Hyatt Regency Bali.....	38
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Departemen <i>Housekeeping</i> Hyatt regency Bali	41



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian	77
Lampiran 2 <i>Kuesioner</i> Penelitian.....	78
Lampiran 3 Karakteristik Responden.....	85
Lampiran 4 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Pelatihan	87
Lampiran 5 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Kinerja Karyawan.....	88
Lampiran 6 Uji Validitas.....	89
Lampiran 7 Uji Releabilitas	90
Lampiran 8 Uji Korelasi Sederhana	92
Lampiran 9 Uji Linearitas	93
Lampiran 10 Uji Normalitas	94
Lampiran 11 Uji Heteroskedastisitas	95
Lampiran 12 Analisis Regresi Linier Sederhana	96
Lampiran 13 Uji Koefisien Determinasi.....	97



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bali merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang masyhur di kancan internasional dan menjadi destinasi wisata favorit bagi wisatawan dari berbagai negara. Bali menawarkan keelokan alam yang memukau serta kekayaan budaya, dan sikap ramah masyarakatnya, sehingga menjadikannya selaku tujuan utama untuk pengunjung baik dari mancanegara maupun domestik . Keanekaragaman tradisi dan budaya menjadi daya tarik unik yang membuat pengunjung tertarik guna kembali berkunjung. Selain kekayaan budaya dan adat istiadat, Bali juga menyediakan fasilitas lengkap, termasuk akomodasi. Akomodasi merupakan tempat yang diperuntukan bagi wisatawan lokal maupun mancanegara ketika melakukan perjalanan wisata (Dewi, 2022). Salah satu jenis akomodasi yang sangat penting dalam mendukung ranah pariwisata adalah hotel.

Satu di antara hotel yang terkenal di Bali adalah Hyatt Regency. Hyatt Regency Bali merupakan hotel mewah yang berlokasi di Sanur, Bali, yang menawarkan pemandangan pantai yang menakjubkan serta beragam pilihan kamar yang nyaman. Fasilitas yang disediakan meliputi kolam renang, pusat kebugaran, spa, serta restoran yang menghadirkan hidangan lokal dan internasional. Dengan posisinya yang strategis dekat Pantai Sanur dan pasar tradisional Sanur, hotel ini memudahkan para tamu untuk menjelajahi keindahan daerah sekitar. Selain itu, Hyatt Regency Bali dilengkapi dengan ruang pertemuan modern, menjadikannya

pilihan yang tepat untuk acara dan konferensi. Dengan layanan berkualitas tinggi dan pengalaman budaya yang kaya, hotel ini menjadi pilihan favorit di kalangan wisatawan. Untuk mempertahankan reputasi tersebut, kinerja housekeeping memegang peranan penting dalam menjaga kualitas layanan hotel, terutama dalam hal kebersihan dan kenyamanan tamu.

Kinerja yang baik mempunyai peran vital dalam memastikan keberhasilan dan keberlanjutan sebuah organisasi. Tanpa kinerja yang optimal dari karyawan, organisasi akan kesulitan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja karyawan merupakan perwujudan tindakan yang dilakukan oleh seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang ditugaskan oleh perusahaan atau organisasi (Hermina & Yosepha, 2019). Kinerja merupakan pencapaian yang diraih oleh individu dalam melaksanakan tugasnya, mencakup keberhasilan dalam melaksanakan tanggung jawab dalam rentang waktu tertentu (Silaen *et al.*, 2021).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan *human resource department (HRD)* dan karyawan *housekeeping* Hyatt Regency Bali, diketahui bahwa kinerja karyawan di departemen *housekeeping* masih menunjukkan ketidakkonsistenan, khususnya dalam aspek kecepatan dan ketepatan kerja. Dari sisi kecepatan, sebagian karyawan memerlukan waktu lebih lama dari standar yang ditetapkan untuk membersihkan kamar checked-out, terutama pada saat beban kerja meningkat seperti musim liburan atau ketika tingkat okupansi hotel penuh, yang pada akhirnya dapat menghambat proses penyiapan kamar bagi tamu berikutnya. Dari sisi ketepatan, ketelitian dalam menerapkan prosedur pembersihan masih

kurang optimal, terlihat dari temuan seperti adanya noda pada kaca jendela, debu pada permukaan meja, atau kelengkapan fasilitas kamar mandi yang belum diperiksa secara menyeluruh. Bahkan setelah dilakukan pemeriksaan oleh *supervisor*, masih terdapat kekurangan yang seharusnya dapat diantisipasi oleh karyawan sejak awal proses pembersihan. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun prosedur pembersihan telah diatur secara jelas, penerapannya di lapangan belum maksimal, sehingga berpotensi menurunkan kualitas pelayanan dan memengaruhi tingkat kepuasan tamu.

Masalah lain yang ditemukan di *housekeeping department*, yaitu kurangnya evaluasi mendalam terhadap program pelatihan, sehingga dampaknya terhadap peningkatan kinerja karyawan belum maksimal. Meskipun pelatihan dilaksanakan secara rutin, metode penilaian yang digunakan masih bersifat umum dan tidak terperinci, sehingga belum mampu mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Hal ini mengakibatkan keterampilan dan ketelitian karyawan, terutama dalam pelaksanaan prosedur pembersihan kamar *checked out* yang memerlukan standar kebersihan tinggi, belum optimal. Akibatnya, sering ditemukan perbedaan antara standar yang ditetapkan dengan hasil pekerjaan di lapangan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi pelatihan yang lebih terarah dan mendalam guna meningkatkan efisiensi kerja, kepuasan tamu, serta kinerja *housekeeping* secara keseluruhan. Sehingga dari hasil observasi dan wawancara dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor yang dapat memengaruhi kinerja karyawan *housekeeping* di Hyatt Regency Bali adalah pelatihan karyawan.

Berdasarkan Kasmir (2016) pelatihan yang efektif tidak semata menimbulkan dampak positif bagi kinerja individu, melainkan juga terhadap kinerja individu dan keseluruhan perusahaan. Menurut Haryati (2019) Pelatihan merupakan proses yang bertujuan untuk mengembangkan kompetensi dan wawasan karyawan, mengubah sikap mereka, serta memungkinkan mereka menjalankan tugas secara lebih optimal. Namun, berdasarkan hasil wawancara dengan HRD dan karyawan *housekeeping* Hyatt Regency Bali, teridentifikasi bahwa pelatihan yang dilaksanakan secara rutin belum sepenuhnya berhasil meningkatkan kinerja karyawan. Beberapa karyawan masih mengalami kesulitan dalam mengimplementasikan materi pelatihan ke dalam pekerjaan sehari-hari, yang diduga disebabkan oleh kurangnya kesesuaian materi dengan kebutuhan pekerjaan atau metode pelatihan yang kurang efektif dalam memotivasi peserta. Sebagai contoh, pada pelatihan prosedur pembersihan kamar *checked out*, masih ditemukan karyawan yang tidak menjalankan langkah-langkah penting, seperti membersihkan area bawah tempat tidur, memeriksa kebersihan kaca, atau memastikan kelengkapan amenities, sehingga hasil pekerjaan belum memenuhi standar kebersihan hotel.

Penelitian mengenai “Pengaruh Pelatihan Penerapan Prosedur Pembersihan Kamar *Checked Out* Terhadap Kinerja Karyawan *Housekeeping* di Hyatt Regency Bali” sangat penting dilakukan karena dapat berdampak positif terhadap kinerja karyawan dan kepuasan tamu.

1.2 Rumusan Masalah

Selaras dengan latar belakang yang telah diuraikan, ada sejumlah pertanyaan penelitian yang perlu dijawab dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelaksanaan pelatihan prosedur pembersihan kamar *checked out* pada *housekeeping department* di Hyatt Regency Bali?
2. Seberapa besar kontribusi pelaksanaan pelatihan pembersihan kamar *checked out* terhadap peningkatan Kinerja karyawan *housekeeping* di Hyatt Regency bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Berlandaskan latar belakang yang telah diuraikan, terdapat sejumlah tujuan permasalahan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Menganalisis pelaksanaan pelatihan prosedur pembersihan kamar *checked out* di *housekeeping* department Hyatt Regency Bali.
2. Menganalisis Seberapa besar kontribusi pelaksanaan pelatihan pembersihan kamar *checked out* terhadap peningkatan kinerja karyawan *housekeeping* di Hyatt Regency Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

Berlandaskan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini memiliki sejumlah manfaat yang hendak dicapai, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori manajemen sumber daya manusia (SDM), khususnya pada aspek pelatihan dan pengembangan karyawan. Hasil penelitian ini juga diharapkan mampu memperluas khazanah literatur yang ada mengenai dampak program pelatihan terhadap kinerja karyawan, serta menjadi acuan bagi penelitian-penelitian berikutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar bagi manajemen Hyatt Regency Bali untuk mengevaluasi dan meningkatkan efektivitas program pelatihan, memberikan wawasan kepada karyawan Housekeeping mengenai pentingnya pelatihan dalam meningkatkan keterampilan dan kinerja mereka untuk mendukung perkembangan karier, serta sebagai referensi bagi peneliti atau praktisi sumber daya manusia dalam merancang dan melaksanakan program pelatihan yang lebih optimal di sektor perhotelan.

3. Manfaat kebijakan

Hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi bagi manajemen Hyatt Regency Bali dan pihak terkait di industri perhotelan untuk mengembangkan kebijakan pelatihan yang lebih terencana dan sesuai dengan kebutuhan karyawan, dengan tujuan guna meningkatkan efektivitas program pelatihan, memperbaiki kinerja karyawan *housekeeping*, serta membantu tercapainya standar kualitas pelayanan yang lebih baik di sektor perhotelan.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Mengacu pada latar belakang yang telah dipaparkan, penelitian ini memiliki cakupan serta batasan yang akan dibahas sebagai berikut:

1.5.1 Ruang Lingkup

Penelitian ini difokuskan untuk menganalisis pengaruh pelatihan prosedur pembersihan kamar checked-out terhadap peningkatan kinerja karyawan *housekeeping* di Hyatt Regency Bali. Populasi penelitian meliputi karyawan *housekeeping* yang telah mengikuti program pelatihan di Hyatt Regency Bali.

1.5.2 Batasan Penelitian

- a. Batasan Lokasi: Penelitian ini hanya dilaksanakan di Hyatt Regency Bali, sehingga hasilnya tidak dapat diterapkan atau digeneralisasi pada hotel lain atau lokasi di luar Bali.

- b. Batasan *Variable*: Penelitian ini hanya fokus pada dua *variable* utama, yaitu program pelatihan (sebagai *variable dependent*) dan kinerja karyawan *housekeeping* (sebagai *variable dependent*). Aspek-aspek lain yang berpotensi memengaruhi kinerja karyawan, seperti motivasi individu maupun kondisi eksternal, tidak akan dibahas dalam penelitian ini.
- c. Batasan Metode: Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linear sederhana untuk menilai hubungan antara program pelatihan dan kinerja karyawan. Keterbatasan dari metode ini adalah tidak dapat mengeksplorasi faktor-faktor kualitatif, seperti persepsi atau motivasi karyawan secara lebih mendalam.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Pelaksanaan Pelatihan Prosedur Pembersihan Kamar *Checked-Out* di *Housekeeping Department* Hyatt Regency Bali telah dilakukan secara berkesinambungan tetapi belum optimal dengan kualitas pelatihan masih pada tingkat menengah. Dari lima dimensi yang dianalisis, materi pelatihan memperoleh nilai tertinggi sebesar 2,93 karena dinilai cukup relevan dan bermanfaat. Sementara itu, dimensi waktu mendapat skor terendah sebesar 2,60. Hal tersebut menandakan bahwa sebagian karyawan merasa waktu pelatihan kurang tepat dan mengganggu tugas utama. Hasil ini mengindikasikan perlunya perbaikan pada penguasaan materi oleh trainer, metode pelatihan yang lebih interaktif, serta penjadwalan yang lebih fleksibel agar pelatihan dapat berdampak lebih nyata terhadap peningkatan kinerja karyawan *housekeeping*.

Pelatihan-pelatihan yang dilaksanakan terbukti memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kinerja karyawan *housekeeping* meskipun tingkat kontribusinya masih tergolong sedang. Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara mutu pelatihan meliputi relevansi materi, efektivitas metode, dan ketersediaan sarana dengan peningkatan pemahaman serta keterampilan karyawan dalam menerapkan prosedur pembersihan kamar *checked out* sesuai standar. Namun, implementasi hasil pelatihan dalam praktik kerja sehari-hari belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala seperti keterbatasan

waktu, tingginya beban kerja, serta minimnya tindak lanjut dan pengawasan setelah pelatihan.

5.2 Saran

Saran yang disampaikan sesuai dengan hasil penelitian yang diperoleh yaitu diharapkan manajemen hotel mengevaluasi metode dan durasi pelatihan agar lebih efektif, interaktif, dan sesuai dengan waktu yang dibutuhkan karyawan untuk memahami serta mengimplementasikan materi. Di satu sisi, perlu dilakukan pengawasan jika kinerja karyawan masih rendah, melakukan pelatihan berbasis praktik langsung dan pendampingan melalui *coaching* dan mentoring. Selain itu, penerapan SOP harus menjadi atensi agar prosedur kerja dapat dijalankan oleh setiap karyawan dan pelibatan instruktur profesional dan pembaruan materi pengembangan SDM juga penting untuk menjaga relevansi atas kebutuhan kerja. Para peneliti selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain seperti motivasi kerja, lingkungan kerja, dan gaya kepemimpinan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif terkait kinerja karyawan. Penggunaan metode pengambilan sampel yang lebih representatif seperti random sampling serta perluasan objek penelitian ke departemen lain di lingkungan hotel juga direkomendasikan untuk memberikan gambaran yang lebih luas mengenai pengembangan sumber daya manusia.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, F. (2018). Pengaruh Motivasi Kerja - Disiplin Kerja - Lingkungan Kerja dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Honorer Fakultas Kedokteran Universitas Jenderal Soedirman. *Analytical Biochemistry*, 11(1), 1–5.
- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, konsep, dan indikator)*. Zanaf Publishing.
- Andayani, T., & Hirawati, H. (2021). Pengaruh Pelatihan dan pengembangan SDM Terhadap Kinerja Karyawan PT Pos Indonesia Cabang Kota Magelang. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara*, 3(1), 11. <https://doi.org/10.31599/jmu.v3i2.982>
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dessler, G. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Prehallindo.
- Dewi, K. (2022). Distribusi Spasial Akomodasi Wisata di Kota Batu Melalui Geographic Information System. *Insearch (Information System Research) Journal*, 2(1), 7–13.
- Eriyanti, Yanti, S. R., & Ilmiha, J. (2023). Pengaruh Faktor Eksternal dan Internal Terhadap Kinerja UMKM. *Indonesian Journal Of Multidicipline*, 1(2), 2207–2216.
- Feisal Basri, A., Hamdi, A., Anugerah, D., & Wijaya, B. (2023). Redesain Website Berbasis Prototype Menggunakan Metode User Centered Design. *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 12(1), 147–155.
- Ghozali, I. (2016). *Apilikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Universitas Diponegoro.
- Gibran, N., & Ramadani, D. (2021). The Effect of Training and Career Development on Employee Performance. *Almana : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 5(3), 407–415. <https://doi.org/10.36555/almana.v5i3.1680>
- Haki, U. (2021). Pengaruh Pelatihan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Giant Ekstra Sempu Kota Serang. *Jemasi: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 17(1), 64–74. <https://doi.org/10.35449/jemasi.v17i1.96>
- Hakiki, R., & Setiana, A. R. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat (Uptd

- Puskesmas) Pagerageung Kabupaten Tasikmalaya. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 2(8), 3085-3094. <https://bnr.bg/post/101787017/bsp-za-balgaria-e-pod-nomer-1-v-buletinata-za-vota-gerb-s-nomer-2-pp-db-s-nomer-12>
- Haryadi, D., Prahiawan, W., Nupus, H., & Wahyudi, W. (2021). Transformational Leadership, Training, Dan Employee Performance: Mediasi Organizational Citizenship Behavior Dan Job Satisfaction. *Ultima Management : Jurnal Ilmu Manajemen*, 13(2), 304–323. <https://doi.org/10.31937/manajemen.v13i2.2311>
- 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>
- Hatta, H., Umiyati, H., Amane, A. P. O., Santosa, S., Novianti, R., Nasution, R. S. A., Kalsum, E. U., Mulyadi, M., Ismainar, H., & others. (2023). *Model -Model PElatihan dan Pengembangan SDM*. Penerbit Widina.
- Hermina, U., & Yosepha, S. (2019). The Model of Employee Performance. *International Review of Management and Marketing*, 9(1), 69–73. <https://doi.org/10.32479/irmm.8025>
- Humaira, F., Agung, S., & Kuraesin, E. (2020). Pengaruh Integritas Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan. *Manager: Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(3), 329.
- Jafar, I., Nur Amrullah, M., & Yunas, A. (2023). Manfaat Penggunaan Lentera Terhadap Tingkat Pengetahuan Mahasiswa Jurusan Jurnalistik UIN Alauddin Makassar. *Jurnal Publisitas*, 2(1), 32--56.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*.
- Kuruppu, C. L., & Kavirathne, C. S. (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>
- Lestari, H., Kholifah, C. D. N., Fakhru Fakhri Zulf, R., Isa Anshori, M., Studi Manajemen, P., & Ekonomi dan Bisnis, F. (2023). Pelatihan Dan Pengembangan Berbasis Digital: Implementasi Pembelajaran Daring, Platform Pelatihan Interaktif, Dan Teknologi Simulasi Dalam Pengembangan Karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 1(4), 359–379. <https://doi.org/10.58192/wawasan.v1i4.1384>
- Mangkunegara, A. . A. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Meutuah, Z. N., Caisarina, I., & Dewi, C. (2023). Pemetaan Komponen Pariwisata

- (6A) Untuk Perencanaan Pengembangan Pariwisata (Studi Kasus: Gampong Naga Uambang, Kecamatan Lhoknga, Kabupaten Aceh Besar). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Arsitektur Dan Perencanaan*, 6(4), 118–124. <https://doi.org/10.24815/jimap.v6i4.21489>
- Muhtadin, Z., & Frianto, A. (2022). Peningkatan Kinerja Karyawan Dengan Pelatihan Melalui Kompetensi. *Cakrawala Ekonomi Dan Keuangan*, 29(1), 15–22. <https://doi.org/10.56070/cakrawala.v29i1.20>
- Noe, R. (2017). *Employee Training and Development*. McGraw Hill Education.
- Noe, R., Hollenbeck, J., Gerhart, B., & Wright, P. (2019). *Human Resources Management: Gaining a Competitive Advantage, Tenth Global Edition*. New York, NY, USA: McGraw-Hill Education. New York, NY, USA: McGraw-Hill Education.
- Nursafitri, F., & Helmy, I. (2022). Pengaruh Person-Job Fit dan Motivasi Berprestasi Terhadap Kinerja Melalui Komitmen Organisasi sebagai Mediasi (Studi pada Guru Tidak Tetap /GTT SMK Negeri 1 Alian). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1), 14–33. <https://jurnal.universitaspurabangsa.ac.id/index.php/jimmmba/index>
- Putri, D. K. A., & Hartono, A. (2023). Training, Leadership Style, and Work Environment on Employee Performance: the Role of Work Motivation. *Jurnal Fokus Manajemen Bisnis*, 13(2), 198–216. <https://doi.org/10.12928/fokus.v13i2.8889>
- Rahmadani, I. S., Meutia, T., & Lubis, N. K. (2022). Systematic Literatur Review: Pengaruh Literasi Keuangan, Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Efektivitas Penggunaan Bpum Terhadap Kinerja Umkm. *Jurnal Manajemen Riset Inovasi*, 1(1), 143–152. <https://doi.org/10.55606/mri.v1i1.643>
- Ratnasari, S. L., & Ulfah, D. (2021). Pengembangan Sumber Daya Manusia, Pelatihan Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Dimensi*, 10(1), 127–142. <https://doi.org/10.33373/dms.v10i1.2609>
- Rivai, A. (2021). Upaya Meningkatkan Kepuasan Kerja Melalui Pengembangan Karir Dan Kepemimpinan Pada PT. Traglopindo Utama. *Jurnal Mahkota Bisnis (Makbis)*, 1(1), 24–31. <https://doi.org/10.59929/mm.v1i1.5>
- Rivai, V. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*.
- Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji Validitas dan Reabilitas Kuessioner Perilaku Prososial. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 4, 279. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7413>
- Sadat, P. A., Handayani, S., & Kurniawan, M. (2020). Disiplin Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Perusahaan Gas Negara Kantor Cabang Palembang. *Inovator: Jurnal Manajemen*, 9(1), 23–29.

- Sanaky, M. M. (2021). Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11(1), 432–439. <https://doi.org/10.31959/js.v11i1.615>
- Sandora, M., & Permadani, V. A. (2021). Pengaruh Pelatihan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. XYZ Rokan Hulu Provinsi Riau. *Manajemen*, 12(1), 455–467.
- Silaen, N. R., Syamsuriansyah, S., Chairunnisah, R., Sari, M. R., Mahriani, E., Tanjung, R., Triwardhani, D., Haerany, A., Masyuroh, A., & Satriawan, D. G. (2021). *Kinerja Karyawan*.
- Sinambela, L. P., & Sinambela, S. (2019). *Manajemen Kinerja Pengelolaan, Pengukuran, dan Implikasi Kinerja*. Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*.
- Syahputra, M. D., & Tanjung, H. (2020). Pengaruh Kompetensi, Pelatihan dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Magister Akuntansi*, 3(2).
- Turay, A. K., Salamah, S., & Riani, A. L. (2019). The Effect of Leadership Style, Self-Efficacy and Employee Training on Employee Performance at The Sierra Leone Airport Authorit. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 6(2), 760-769.
- Wicaksono, S. B. (2022). *Pengaruh Stres Kerja dan Kompensasi terhadap Turnover Intention Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variable Intervening pada PT Pilar Kencana Bhakti Pemalang*. (Doctoral Dissertation).