

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI PELATIHAN DAN PENGAWASAN
KINERJA KARYAWAN UNTUK MENDUKUNG KUALITAS
PELAYANAN DI HOTEL ARYADUTA KUTA BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Cristoforus Gulfo Dino

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI PELATIHAN DAN PENGAWASAN
KINERJA KARYAWAN UNTUK MENDUKUNG KUALITAS
PELAYANAN DI HOTEL ARYADUTA KUTA BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Cristoforus Gulfo Dino
NIM 2115834170**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

IMPLEMENTASI PELATIHAN DAN PENGAWASAN KINERJA KARYAWAN UNTUK MENDUKUNG KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL ARYADUTA KUTA BALI

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Cristoforus Gulfo Dino
NIM 2115834170**

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

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis ucapkan terhadap kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Implementasi Pelatihan dan Pengawasan Kinerja Karyawan Untuk Mendukung Kualitas Pelayanan Di Hotel Aryaduta Kuta Bali” tepat waktu. Penulisan skripsi ini merupakan sebuah wadah penyalur ilmu dan minat mahasiswa dalam melaksanakan penelitian sebagai langkah awal dalam memenuhi syarat penyusunan proposal penelitian agar dapat menyelesaikan Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Pelaksanaan dan penulisan skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Melalui kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.e Com. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan fasilitas penunjang 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 menyelesaikan skripsi ini.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. Si 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 Ketua Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata yang serta memberikan banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan skripsi ini.
5. Drs. I Ketut Astawa, MM. selaku Dosen Pembimbing I yang serta memberikan pandangan, arahan, motivasi, bantuan, dan telah meluangkan waktu untuk

membimbing penulis demi kelancaran penyusunan skripsi ini dari tahap awal sampai akhir.

6. Luh Linna Sagitarini, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingan nya tanpa henti untuk membantu penulis agar dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

7. Seluruh senior di Hotel Aryaduta Kuta Bali khususnya di Departemen *Human Resources* Department (HRD) yang telah dapat menerima penulis untuk belajar di hotel tersebut, memberikan dukungan, bantuan dalam pengumpulan data, pemahaman serta penyaluran ilmu baru bagi penulis yang sangat berguna untuk kelancaran penulisan skripsi ini.

8. Kedua orang tua serta seluruh anggota keluarga yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik, materi maupun doa selama melakukan penulisan skripsi ini.

9. Teman-teman dan sahabat yang senantiasa memberikan dorongan motivasi, dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

10. Diri sendiri dan adik tercinta selaku *support system* yang memberikan semangat, motivasi, dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini.

Saya juga ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada teman-teman saya, atas segala kebersamaan, tawa, kehadiran Anda membuat perjalanan ini bermakna. Bersama-sama, kita dapat membuat perbedaan dalam kehidupan orang lain. Terima kasih sekali lagi telah menjadi bagian dari perjalanan saya.

Penulis



Cristoforus Gulfo Dino

ABSTRAK

Gulfo Dino, Cristoforus. (2025). *Implementasi Pelatihan dan Pengawasan Kinerja Karyawan Untuk Mendukung Kualitas Pelayanan di Hotel Aryaduta Kuta Bali*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh Pembimbing I: Drs. I Ketut Astawa, MM dan Pembimbing II: Luh Linna Sagitarini, SE., MM

Kata kunci: Implementasi, Pelatihan, Pengawasan, Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan implementasi pelatihan dan pengawasan kinerja karyawan untuk mendukung kualitas pelayanan di Hotel Aryaduta Kuta Bali. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang menganalisis data dalam proses pelacakan serta pengaturan secara sistematis catatan lapangan yang telah diperoleh dari wawancara, observasi serta bahan lain agar penulis dapat melaporkan hasil data penelitian. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan implementasi pelatihan dan pengawasan kinerja karyawan sudah cukup mendukung kemajuan kualitas pelayanan karena kombinasi antara pelatihan yang baik dan pengawasan yang efisien serta efektif sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan aktif agar mampu meningkatkan kepuasan pelanggan. Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi bahwa beberapa modul pelatihan kurang mendapatkan perhatian dalam pengawasan, yang dapat mempengaruhi konsistensi penerapan pelatihan di lapangan. Penelitian selanjutnya harus mencakup lebih luas modul pelatihan dan program-program lainnya dengan metode pembahasan lebih detail dalam pelatihan dan pengawasan hotel. Oleh karena itu, disarankan penerapan implementasi pelatihan dan pengawasan harus dilaksanakan secara bersamaan dengan program pelatihan berkelanjutan yang berfokus pada peningkatan keterampilan pelayanan, serta pengukuran kinerja yang jelas untuk menilai dampak terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

Gulfo Dino, Cristoforus. (2025). *Implementation of Employee Performance Training and Supervision to Improve Service Quality at Aryaduta Kuta Bali Hotel*. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Drs. I Ketut Astawa, MM and Supervisor II: Luh Linna Sagitarini, SE., MM

Keywords: *Implementation, Training, Supervision, Employee Performance, Service Quality.*

This study aims to determine the implementation of employee training and performance monitoring to support service quality at the Aryaduta Kuta Bali Hotel. The data collection methods used were observation, interviews, and documentation. The analytical technique employed in this study is qualitative descriptive analysis, which examines data through systematic tracking and organization of field notes obtained from interviews, observations, and other materials, enabling the researcher to report the research findings. The results of this study indicate that the implementation of employee training and performance monitoring has sufficiently supported the improvement of service quality, as the combination of good training and efficient and effective monitoring is crucial for creating a productive and active work environment that can enhance customer satisfaction. However, this study also identified that some training modules receive insufficient attention in monitoring, which may affect the consistency of training implementation in the field. Further research should cover a broader range of training modules and other programs with more detailed discussion methods in hotel training and supervision. Therefore, it is recommended that the implementation of training and supervision be carried out simultaneously with continuous training programs focused on improving service skills, as well as clear performance measurements to assess the impact on service quality and customer satisfaction.

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	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Implementasi	8
2.1.2 Hotel.....	9
2.1.3 Pelatihan.....	14
2.1.4 Pengawasan	15
2.1.5 Kinerja Karyawan	16
2.1.6 Kualitas pelayanan	20
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	25

BAB III. METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian.....	30
3.2 Objek Penelitian.....	31
3.3 Identifikasi Variabel.....	31
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	31
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	34
3.5.1 Jenis Data.....	34
3.5.2 Sumber Data.....	34
3.6 Penentuan Informan.....	35
3.7 Pengumpulan Data.....	36
3.7.1 Observasi.....	36
3.7.2 Wawancara.....	36
3.7.3 Dokumentasi.....	37
3.8 Analisis Data.....	38
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Gambaran Umum Aryaduta Kuta Bali.....	42
4.1.1 Sejarah Aryaduta Kuta Bali.....	42
4.1.2 Fasilitas Aryaduta Kuta Bali.....	45
4.1.3 Bidang Usaha.....	65
4.1.4 Struktur Organisasi.....	67
4.2 Penyajian Hasil Penelitian.....	70
4.2.1 Implementasi Pelatihan dan Pengawasan Kinerja Karyawan Untuk Mendukung Kualitas Pelayanan Di Hotel Aryaduta Kuta Bali.....	70
4.2.2 Implementasi Pelatihan dan Pengawasan Kinerja Karyawan Untuk Mendukung Kualitas Pelayanan Di Hotel Aryaduta Kuta Bali.....	89
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN.....	100
5.1 Simpulan.....	100
5.2 Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA.....	103
LAMPIRAN.....	108

DAFTAR TABEL

Tabel 3 1. Definisi Operasional Variabel.....	32
Tabel 4. 1 Aryaduta group	44
Tabel 4. 2 Capacity Chart	60



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Hotel Aryaduta Kuta Bali.....	30
Gambar 3. 2 Proses Analisis Data Penelitian Kualitatif	38
Gambar 4. 1 Superior room.....	46
Gambar 4. 2 Deluxe room.....	46
Gambar 4. 3 Grand deluxe room.....	47
Gambar 4. 4 Premier	48
Gambar 4. 5 Arya club.....	49
Gambar 4. 6 Family studio.....	50
Gambar 4. 7 In room dining.....	51
Gambar 4. 8 Paon restoran	52
Gambar 4. 9 Henry;s steakhouse.....	53
Gambar 4. 10 Rooftop pool bar.....	54
Gambar 4. 11 Vip room	55
Gambar 4. 12 Grand ballroom	56
Gambar 4. 13 Ballroom.....	57
Gambar 4. 14 Chapel the heaven	58
Gambar 4. 15 Spa Room	61
Gambar 4. 16 Rooftop swimming pool.....	62
Gambar 4. 17 Gym.....	63
Gambar 4. 18 Arya club lounge	64
Gambar 4. 19 Dimsum	65
Gambar 4. 20 Sunset BBQ	66
Gambar 4. 21 Table manner.....	66
Gambar 4. 22 Struktur <i>Human Resources</i> Department.....	67
Gambar 4. 23 Train the trainer.....	74
Gambar 4. 24 Pemantauan dengan atasan dan supervisor	90
Gambar 4. 25 Penggunaan sistem digital.....	92
Gambar 4. 26 Survei kepuasan pelanggan	93
Gambar 4. 27 ulasan dan rating di platform online.....	95
Gambar 4. 28 Feedback Positif dari Tamu.....	95

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat izin penelitian.....	108
Lampiran 2. Pedoman wawancara	109
Lampiran 3. Informan wawancara	161
Lampiran 4. Struktur Hotel Aryaduta Kuta Bali.....	162
Lampiran 5. Dokumentasi wawancara dengan assistant Director of HR.....	163
Lampiran 6. Dokumentasi wawancara dengan spv departemen operasional.....	164
Lampiran 7. Dokumentasi wawancara dengan staf departemen operasional	165
Lampiran 8. Dokumentasi wawancara dengan dw departemen operasional	166
Lampiran 9. Dokumentasi wawancara dengan trn departemen operasional.....	167



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang sangat kompetitif dan dinamis dengan kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan tamu dan reputasi hotel. Dalam konteks ini, sumber daya manusia (SDM) memainkan peran yang sangat penting karena departemen ini adalah garis depan dalam memberikan pelayanan kepada tamu, serta merupakan representasi dari brand hotel itu sendiri. Divisi Human Resources Development (HRD) dalam hotel bertanggung jawab untuk mengelola dan mengembangkan SDM dengan cara yang efektif. Mulai dari perencanaan hingga pemilihan SDM untuk bekerja di perusahaan, memberikan pelatihan dan pengembangan keterampilan untuk meningkatkan setiap SDM yang dimiliki, melakukan evaluasi SDM untuk memperbaiki kesalahan karyawan, dan memelihara SDM untuk memajukan Perusahaan Wijaya & Utama (2024).

V. R. Sari et al (2019), Karyawan adalah salah satu faktor yang sangat berpengaruh dan tidak dapat dilepaskan dalam sebuah perusahaan. Karyawan merupakan salah satu aset berupa manusia yang dipekerjakan dalam suatu perusahaan atau organisasi sebagai penggerak dalam mencapai tujuan. Oleh karena itu, karyawan dapat dikatakan sebagai kunci keberhasilan yang menentukan perkembangan perusahaan atau organisasi dalam mencapai suatu tujuan. Sebuah perusahaan tentu tidak menginginkan karyawan yang bekerja

seenak hatinya tetapi menginginkan karyawan yang bekerja dengan giat diikuti sikap disiplin kerja yang tinggi.

Seorang karyawan sudah sepantasnya dan seharusnya selalu mematuhi peraturan atau ketentuan yang ada dalam perusahaan. Seperti halnya manusia yang lainnya, karyawan tetaplah manusia biasa makhluk ciptaan Tuhan. Kadangkala karyawan melakukan kesalahan dan tindakan menyimpang dari peraturan. Misalnya karyawan masuk kerja atau masuk kantor terlambat, karyawan pulang kantor sebelum waktunya tanpa keterangan yang jelas, mengobrol seenaknya saat jam kantor, meninggalkan pekerjaan sesuka hatinya, tidak menyelesaikan tugasnya tepat waktu, keluar dari kantor tanpa ijin. Bahkan saat jam kantor keluyuran tanpa keperluan yang jelas di luar jam kerja Rosadi et al (2021).

Menurut Gustiana et al (2022), Menyatakan bahwa pelatihan merupakan kegiatan yang dapat memperoleh, meningkatkan dan juga dapat mengembangkan potensi pada produktivitas pegawai yang dapat menghasilkan karyawan lebih disiplin, memiliki keterampilan dan keahlian tertentu, sedangkan pengembangan adalah kegiatan yang selalu diarahkan dalam menyiapkan pegawai yang pindah untuk mendapatkan jabatan baru dengan mengadakan pengembangan, perubahan maupun pertumbuhan di dalam suatu organisasi. Pelatihan dan Perubahan merupakan kultur yang sudah ada di dalam perusahaan. Pengembangan yang diperlukan merupakan *conceptual skill* daripada *technical skill* sedangkan pelatihan yang diperlukan adalah *technical skill* daripada *conceptual skill*. Gustiana et al (2022), Pelatihan mengacu pada upaya

terencana perusahaan untuk memfasilitasi pembelajaran kompetensi, pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang berhubungan dengan pekerjaan karyawan, yang bertujuan agar karyawan menguasai pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang ditekankan dalam pelatihan dan menerapkannya dalam aktivitas sehari-hari.

Hotel Aryaduta Kuta Bali merupakan Hotel Bintang 5 yang berada di Kawasan Kuta dengan jumlah puluhan karyawan sudah menerapkan beberapa pelatihan dan pengawasan untuk perkembangan secara soft skills maupun hard skills yang dimiliki oleh tiap karyawan. Hotel Aryaduta Kuta Bali memiliki 2 jenis pelatihan, yaitu pelatihan dasar yang diberikan langsung oleh HRD tentang nilai-nilai dasar perusahaan bagi karyawan baru dan pelatihan rutin yang dilakukan oleh departemen masing-masing minimal 1kali setiap minggu. Namun hal ini tidak mudah untuk dijalankan secara konsisten sebab kesadaran tiap karyawan yang kadang menjalankan kadang pula mengabaikan hingga diberitahukan dahulu. Maka dari itu pelatihan dan pengawasan mengacu pada praktik yang memberikan pelatihan, pembinaan, pengawasan, pendampingan dan motivasi belajar agar mampu memaksimalkan fungsi posisi dengan kemampuan terbaik dalam standar yang ditetapkan oleh hotel Aryaduta Kuta Bali Setiani & Febrian (2023).

Piay et al (2021), Pelatihan merupakan aktivitas yang dilakukan untuk meningkatkan keahlian, pengetahuan, dan sikap dalam rangka meningkatkan kinerja saat ini dan masa yang akan datang. Program pelatihan merupakan proses yang didesain untuk memelihara atau memperbaiki kinerja pekerjaan

saat ini, sedangkan program pengembangan merupakan proses yang didesain untuk mengembangkan kemampuan yang diperlukan untuk aktivitas pekerjaan di masa mendatang. Pengetahuan dan keterampilan yang meningkat disertai pengawasan yang sesuai dengan prosedur akan memberikan peningkatan pada produktivitas karyawan.

Hotel Aryaduta Kuta Bali pelatihan dan pengawasan ini sangat baik jika dijalankan sesuai dengan prosedur waktu yang jelas serta akurat kepada karyawan sesuai dengan bidangnya masing-masing. Pelatihan karyawan yang diadakan oleh setiap departemen di Hotel Aryaduta Kuta Bali harus dilaporkan secara berkala kepada HRD, yang mencakup rincian jadwal pelatihan, jenis pelatihan yang diberikan, serta daftar karyawan yang hadir Yulianti (2015). Setiap bulan, HRD akan melakukan evaluasi terhadap pelatihan tersebut untuk menilai efektivitasnya dalam meningkatkan kinerja karyawan. Melalui sistem pelatihan dan pengawasan yang terstruktur ini, HRD dapat memantau perkembangan karyawan, mengidentifikasi kekurangan atau kelemahan yang ada, dan melakukan perbaikan pada kebijakan serta keputusan perusahaan yang berkaitan dengan pengelolaan SDM. Evaluasi yang dilakukan secara rutin ini juga memungkinkan manajemen hotel untuk membuat kebijakan yang lebih tepat sasaran, guna memperoleh karyawan yang memiliki kinerja sesuai dengan harapan perusahaan.

Melihat dari penelitian sebelumnya yaitu tentang Peran “HRD Sebagai Pilar Pelatihan dan Pengawasan Kinerja SDM Pada Hotel” dapat dilihat seharusnya

1) Karyawan disiplin dalam mengatur waktu dan *grooming* tetapi kenyataannya masih ada beberapa karyawan yang belum disiplin dari segi waktu dan *grooming*,

- 2) Sistem pengawasan kinerja yang spesifik dan konsisten namun kenyataannya belum berjalan secara konsisten,
- 3) Adanya program membuat sistem pemetaan pelatihan dan pengembangan tiap-tiap karyawan akan tetapi kenyataannya masih ada program pelatihan dan pengembangan yang kurang konsisten terhadap kinerja SDM.

Oleh karena itu, dengan masalah yang hampir sama dengan yang ada pada hotel Aryaduta Kuta Bali sangat menarik dan penting untuk diteliti karena beberapa masalah utama yang perlu diidentifikasi dan diberikan Solusi yaitu kurangnya pengawasan yang efektif dalam kinerja SDM mengenai disiplin waktu dan grooming. Pengawasan yang kurang stabil terhadap pengumpulan *leave form* absensi ketidakhadiran dari para karyawan. Keterlambatan memberikan formular *training attendance* tiap departemen.

Alasan pentingnya masalah ini untuk diteliti meliputi:

- 1) Efisiensi Operasional: pengawasan yang efektif dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi metode pengawasan yang paling sesuai dengan dinamika kerja di sektor perhotelan.
- 2) Peningkatan Kualitas SDM: pengawasan kinerja yang tepat dapat membantu mengidentifikasi kelemahan individu, sehingga HRD dapat memberikan pelatihan tambahan yang spesifik untuk meningkatkan performa.

Salah satu solusi untuk menyelesaikan masalah yang ada di Hotel Aryaduta Bali yang berkaitan dengan HRD sebagai pilar dalam pelatihan dan pengawasan kinerja SDM adalah dengan Penyevaluasian kinerja dari karakter dan kemampuan, evaluasi kinerja per bagian dan secara utuh, serta diharapkan karyawan mendapat dorongan

dan motivasi untuk bekerja lebih baik lagi. Selain itu dapat pelatihan dan pengawasan kinerja mampu memunculkan efisiensi dan efektivitas sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Pelatihan dan Pengawasan Kinerja Karyawan Untuk Mendukung Kualitas Pelayanan Di Hotel Aryaduta Kuta Bali”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, dapat diuraikan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah implementasi pelatihan dan pengawasan kinerja karyawan di hotel Aryaduta Kuta Bali.
2. Bagaimanakah implementasi pelatihan dan pengawasan kinerja karyawan untuk mendukung kualitas pelayanan di hotel Aryaduta Kuta Bali.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pemaparan rumusan masalah di atas, dapat diuraikan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui implementasi pelatihan dan pengawasan kinerja karyawan di hotel Aryaduta Kuta Bali.
2. Untuk mengidentifikasi manfaat implementasi pelatihan dan pengawasan kinerja karyawan terhadap peningkatan kualitas pelayanan di hotel Aryaduta Kuta Bali.

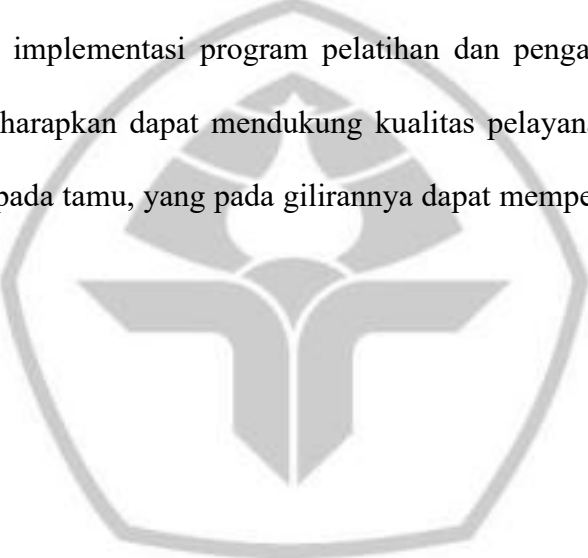
1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini akan memperkaya teori manajemen sumber daya manusia dengan memberikan wawasan mendalam tentang peran HRD dalam pelatihan dan pengawasan kinerja, khususnya dalam konteks industri perhotelan yang kompetitif.

1.4.2 Manfaat Praktis

Temuan dari penelitian ini dapat memberikan rekomendasi konkret bagi HRD dalam merancang implementasi program pelatihan dan pengawasan yang lebih efektif. Hal ini diharapkan dapat mendukung kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada tamu, yang pada gilirannya dapat memperkuat reputasi dan daya saing hotel.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat ditarik beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Simpulan analisis mengenai pelatihan dan evaluasi kinerja di Hotel Aryaduta Kuta Bali menunjukkan bahwa frekuensi dan kualitas pelatihan sangat penting untuk pengembangan karyawan dan peningkatan layanan. Pelatihan dilakukan secara teratur dengan frekuensi harian, mingguan, bulanan, dan tahunan, memastikan karyawan mendapatkan pembaruan keterampilan yang diperlukan. Kualitas materi pelatihan dan metode pengajaran yang beragam, seperti video dan praktik langsung, juga berkontribusi pada efektivitas pelatihan. Evaluasi kinerja dilakukan dua kali setahun, melibatkan penilaian diri karyawan dan diskusi dengan atasan, diikuti dengan penyusunan rencana pengembangan individu dan tindakan perbaikan. Dengan pendekatan terstruktur ini, Hotel Aryaduta Kuta Bali berkomitmen menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan mendukung karyawan dalam mencapai tujuan, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan kepada tamu.

2. Manfaat implementasi pelatihan dan pengawasan kinerja karyawan di Hotel Aryaduta Kuta Bali telah berkontribusi pada kualitas pelayanan yang tinggi. Pengawasan harian dan umpan balik dari rekan kerja meningkatkan kinerja karyawan, sementara teknologi mempermudah pemantauan. Kepuasan pelanggan diukur melalui survei, tingkat retensi, dan ulasan online, menunjukkan bahwa hotel memenuhi harapan tamu dalam keramahan, kebersihan, dan respons terhadap keluhan, meskipun ada ruang untuk perbaikan, seperti variasi menu dan kecepatan respon. Kecepatan, ketepatan, dan konsistensi dalam pelayanan adalah kunci reputasi yang baik. Penilaian berkala dan pelatihan rutin memastikan standar pelayanan terpenuhi. Komitmen hotel terhadap pelayanan berkualitas dan perhatian terhadap umpan balik tamu berkontribusi pada kepuasan dan loyalitas pelanggan, memungkinkan hotel mempertahankan reputasi baik dan mencapai keberhasilan jangka panjang dalam industri perhotelan.

5.2 Saran

Dari hasil analisa serta simpulan, berikut ini adalah saran yang bisa ditujukan untuk pihak-pihak yang membutuhkan yaitu:

1. Bagi Manajemen Aryaduta Kuta Bali diharapkan untuk mendukung karyawan dalam menerapkan sistematis pelatihan tersebut dengan melakukan pengawasan dan memberikan perhatian lebih kepada modul pelatihan yang kurang dalam pengawasan nya agar penerapan pelatihan secara keseluruhan bisa dijalankan secara konsisten dalam menjalankan program-program tersebut untuk mendukung kualitas pelayanan.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan mampu untuk mencakup lebih luas modul pelatihan program-program lainnya dengan metode pembahasan yang lebih detail dalam pelatihan dan pengawasan hotel terutama di industri pariwisata domestik yang harus selalu mengikuti perkembangan pariwisata internasional.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, I., Saputra, H. E., & Imanda, A. (2019). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Pt. Jasaraharja Putra Cabang Bengkulu. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 6(1), 42–60. <https://doi.org/10.37676/professional.v6i1.837>
- Ahli, M., Hilmi, M. F., & Abudaqa, A. (2024). Moderating Effect Of Employee Service Quality And Mediating Impact Of Experiential Marketing in UAE Entrepreneurial Sector. *APTISI Transactions on Technopreneurship*, 6(2), 285–299. <https://doi.org/10.34306/att.v6i2.423>
- Akbar, A. A., Kurniawan, M., & Usman, B. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Batiqa Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 20(4), 637–649. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v20i4.13022>
- Almaududi, S., Syukri, M., & Astuti, C. P. (2021). Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Mexsicana Kota Jambi. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 6(1), 96. <https://doi.org/10.33087/jmas.v6i1.233>
- AMRI, S. (2020). Pengaruh Penempatan dan Beban Kerja Terhadap Motivasi Kerja Pegawai pada Kantor Dinas Pengairan Provinsi Aceh. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 6(1), 23–31. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v6i1.335>
- Ananda, I. W. A. T. M., Ekasani, K. A., & Sinaga, F. (2023). Kinerja Profesional Pelayanan Restoran di Hotel Plataran Ubud. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(5), 1153–1176. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i5.418>
- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498–504. <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Ariadna, V., Ibrahim, T., & Wardani, A. (2023). “PERAN HRD SEBAGAI PILAR PELATIHAN DAN PEGAWASAN KINERJA SDM PADA HOTEL WP.” *Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen Akuntansi (JEBISMA)*, 1(2).
- Arini, N. N. A. D. (2024). *Implementasi Green Human Resources Management dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di The Patra Bali Resort & Villas*. Politeknik Negeri Bali.
- Artawan, P. D., Sukerti, N. N., & Sadjuni, N. L. G. S. (2023). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Four Points By Sheraton Bali Ungasan. *Jurnal of Hotel Management*, 1(1), 21–29. <https://doi.org/10.52352/jhm.v1i1.1016>

- Djadjuli, D. (2018). Pelaksanaan pengawasan oleh pimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 565–573. <https://jurnal.unigal.ac.id/dinamika/article/view/879>
- Edison, E., Anti Riyanti, A., & Yustiana, D. (2016). BUDAYA ORGANISASI DALAM ASPEK PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN (Studi Kasus Di Hotel Perdana Wisata, Bandung). *Tourism Scientific Journal*, 1(2), 134. <https://doi.org/10.32659/tsj.v1i2.8>
- Elmayasari, E., & Farida, I. (2024). Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Kinerja Dan Absensi Pegawai (Sikap) Bagi Disiplin Pegawai Asn Di Badan Kepegawaian Daerah *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 03(05). <http://ejournal.warunayama.org/index.php/triwikrama/article/view/2665>
- Fadhilah, M., Cahya, A. D., & Ardiansyah, M. J. (2022). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Mediasi Pada Konsumen Alfamart. *Economos: Jurnal Ekonomi Dana Bisnis*, 5(2), 125–131.
- Fauzi, N. F., Supena, H. C. C., & Hidayat, E. S. (2022). Implementasi Program Odf (Open Defecation Free) Oleh Pemerintah Desa Purwasari Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis Tahun 2020. *Unigal Repository*, 2(1), 1339–1347. <http://repository.unigal.ac.id:8080/handle/123456789/1164>
- Firman. (2015). Analisis Data Dalam Kualitatif. *Article*, 4, 1–13.
- Guntara, I. R., Yazid, T. P., & Rummyeni, R. (2023). STRATEGI KOMUNIKASI DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK KELUARGA BERENCANA PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN KAMPAR MENUJU KOTA LAYAK ANAK TINGKAT UTAMA. *Public Service and Governance Journal*, 4(1), 1–19.
- Gustiana, R., Hidayat, T., Fauzi, A., & Penulis, K. (2022). PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (SUATU KAJIAN LITERATUR REVIEW ILMU MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA). 3(6). <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i6>
- Haliri, B. J. (2019). Unikom_Bintang Januari Haliri_Bab 2. *Doctoral Dissertation, Universitas Komputer Indonesia*, 15, 7–24.
- Hartawan, I. P. Y. (2022). Konsep pelestarian lingkungan melalui implementasi green hotel di akasha villa & restaurant. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 1(9), 2445–2466. <https://doi.org/10.22334/paris.v1i9.167>
- Kharisma, D., Simatupang, S., & Hutagalung, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Medan*, 5(1), 32–42. <https://doi.org/10.47709/jumansi.v5i1.2210>
- Manullang, R. A., Togatorop, A., Pasaribu, E. J., & Sitompul, P. (2024). the Influence of Work Commitment, Work Environment and Work Discipline on Employee Performance At Copdit Cu Pardomuan Dolok Sanggul. *Seminar*

Nasional Manajemen Dan Akuntansi, 2, 29–38.

- Megasari, C., & Latif, B. S. (2022). Pengaruh Design Interior Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pengunjung Hotel Sotis Kemang. *Open Journal Systems*, 17(05), 795–802.
- Mokoginta, C., L, I., & Rumerung, J. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Kepuasan Publik Pada Pengadilan Tata Usaha Negara Manado. *Manajemen Administrasi Bisnis Dan Pemasaran (Mabp)*, 5(1), 82. <http://jurnal.polimdo.ac.id/index.php/mabp/article/view/593>
- Mouwn Erland. (2020). Metodologi Penelitian Kualitatif. In Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Rake Sarasini* (Issue March).
- Nafisatur, M. (2024). Metode Pengumpulan Data Penelitian. *Metode Pengumpulan Data Penelitian*, 3(5), 5423–5443.
- Napu, D. M., Yamini, E. A., Nurhidayat, W., Salean, F. J., Prianka, W. G., Rifai, M. S. A., Baswarani, D. T., Novianto, U., Fadlina, S., Desmantyo, P. S., Darsana, I. M., Dirgantara, A. R., Sinaga, F., & Margarena, A. N. (2023). Pengantar Bisnis Pariwisata: Perhotelan, Food and Beverage Service, dan Pengembangan Destinasi Wisata. In *CV Intelektual Manifest Media* (Issue May).
- Parawangsa, D. P. B. R. (2022). Implementasi sop dalam penanganan lost and found di adiwana resort jembawan. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 1(10), 2637–2645. <https://doi.org/10.22334/paris.v1i10.184>
- Permana, P. F. C., & Pracoyo, A. (2023). Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja Dan Kompensasi Finansial Terhadap Kinerja Karyawan. *Journal of Accounting, Management and Islamic Economics*, 1(2), 621–636. <https://doi.org/10.35384/jamie.v1i2.475>
- Piay, A. V., Tumbel, T., & Walagitan, O. F. C. (2021). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Hotel Sutan Raja Amurang. *Productivity*, 2(6), 444–448.
- Qistontiniyah, A. S. (2023). *Implementasi pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada bank bri unit tanjung jember skripsi*.
- Rabiul, M. K., Karim, R. Al, & Mohd Shamsudin, F. (2024). Effects of servant leadership on service quality: Mediating roles of employees' relational energy perceptions with managers and emotional energy perceptions toward work roles. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 33(7), 943–969. <https://doi.org/10.1080/19368623.2024.2346138>
- Rifa'i, Y. (2023). Analisis Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Pengumpulan Data di Penelitian Ilmiah pada Penyusunan Mini Riset. *Cendekia Inovatif Dan Berbudaya*, 1(1), 31–37. <https://doi.org/10.59996/cendib.v1i1.155>
- Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>

- Rosadi, T., Pariwisata, A., & Banjarmasin, N. (2021). PERANAN PENGAWASAN DALAM USAHA MENINGKATKAN DISIPLIN KERJA KARYAWAN FRONT OFFICE (FO) PADA HOTEL ARIA BARITO BANJARMASIN. In *Jurnal Sosial Pariwisata* (Vol. 02, Issue 01).
- Rukhmana, T. (2021). Jurnal Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS) Page 25. *Jurnal Edu Research : Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)*, 2(2), 28–33.
- Saleh, S. (2017). Penerbit Pustaka Ramadhan, Bandung. *Analisis Data Kualitatif*, 1, 180. <https://core.ac.uk/download/pdf/228075212.pdf>
- Sari, M. S., & Zefri, M. (2019). Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura. *Jurnal Ekonomi*, 21(3), 311.
- Sari, V. R., Ervina, E., & Taufiq, R. (2019). Peran Human Resources Department (Hrd) Dalam Membangun Loyalitas Kerja Di Hyatt Regency Yogyakarta Tahun 2019. *EProceedings of Applied Science*, 5(2).
- Setiani, Y., & Febrian, W. D. (2023). Pengaruh Pelatihan Kerja, Lingkungan Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Indomarco Prismatama Jakarta. *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 1(1), 279–292.
- Susanty, G., & Khalid, J. (2016). PENGARUH PELATIHAN DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. BANK ANZ INDONESIA. *Human Capital Development*, 3(1).
- Susilowati, D. (2022). *Strategi Internal Relations Dalam Meningkatkan Loyalitas Dan*. 954–964.
- Wibowati, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31. <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>
- Wijaya, T. A., & Utama, R. E. (2024). Memahami Konsep Human Capital Management Dalam Industri Pariwisata Perhotelan Di Anyer Banten. *Stratēgo: Jurnal Manajemen Modern*, 6(3).
- Wirapraja, A., Widianoro, R., & Jason, J. (2022). Perancangan Dan Simulasi Sistem Informasi Manajemen Reservasi Hotel Berbasis Web Dengan Metode Prototyping. *Jurnal Eksekutif*, 19(01), 1–9. <https://doi.org/10.60031/jeksekutif.v19i01.301>
- Yohanson, A. K., Hakim, L., & Wijaya, Y. (2012). Kinerja Karyawan Hotel POP Bandar Lampung Dilihat dari Disiplin kerja dan Pelatihan kerja. *GEMA : Jurnal Gentiaras Manajemen Dan Akuntansi*, 14(2), 111–122. <https://doi.org/10.47768/gema.v14.n2.202204>
- Yulianti, E. (2015). PENGARUH PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN GRAND FATMA HOTEL DI TENGGARONG KUTAI

KARTANEGARA. 3(4), 900–910.

Zulfirman, R. (2022). Implementasi metode outdoor learning dalam peningkatan hasil belajar siswa pada mata pelajaran Agama Islam di MAN 1 Medan. *Jurnal Penelitian, Pendidikan Dan Pengajaran: JPPP*, 3(2), 147–153.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI