

**“EFEKTIVITAS PROGRAM *TRAINING* DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA
KARYAWAN DI JIMBARAN BAY BEACH RESORT & SPA”**

Penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyusun proyek akhir Program
Studi Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis,
Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

Diajukan oleh :

NI KOMANG TRISKA DEWI

NIM : 2115744182

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNATIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

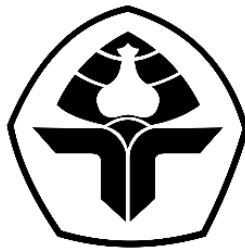
POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

**“EFEKTIVITAS PROGRAM *TRAINING* DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA
KARYAWAN DI JIMBARAN BAY BEACH RESORT & SPA”**

Penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyusun proyek akhir Program
Studi Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis,
Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

Diajukan oleh :

NI KOMANG TRISKA DEWI

NIM : 2115744182

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNATIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

ABSTRACT

This study aims to determine the effectiveness of training programs in improving employee work motivation at Jimbaran Bay Beach Resort & Spa. This research uses a qualitative method with interviews, questionnaires, and documentation. The training effectiveness is evaluated using the Kirkpatrick model, which includes reaction, learning, behavior, and results. Work motivation is analyzed through indicators of responsibility, discipline, work enthusiasm, and commitment. The results show that the training program is effective, indicated by positive employee reactions, improved knowledge and skills, behavioral changes, and positive impacts on service quality. In addition, training improves employee motivation. Overall, training plays an important role in employee development and supports the achievement of company goals.

Keywords: Training Effectiveness, Work Motivation, Human Resources

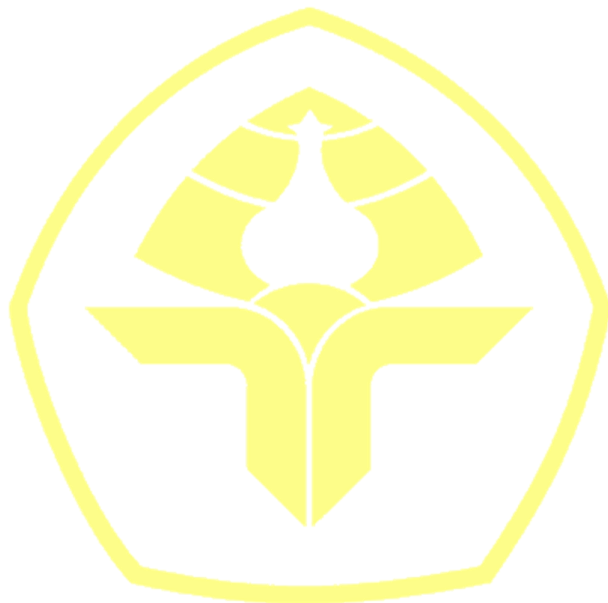


JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iii
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Sistematika Penulisan	12
BAB II	15
KAJIAN PUSTAKA.....	15
2.1 Telaah Teori.....	15
2.2 Penelitian Sebelumnya (Kajian Empirik)	23
BAB III	32
METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Tempat Penelitian.....	32
3.2 Obyek Penelitian.....	32
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data	35
3.5 Metode Analisis Data	37
BAB IV	40
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	40
4.2 Hasil Analisis dan Pembahasan	53
BAB V	84

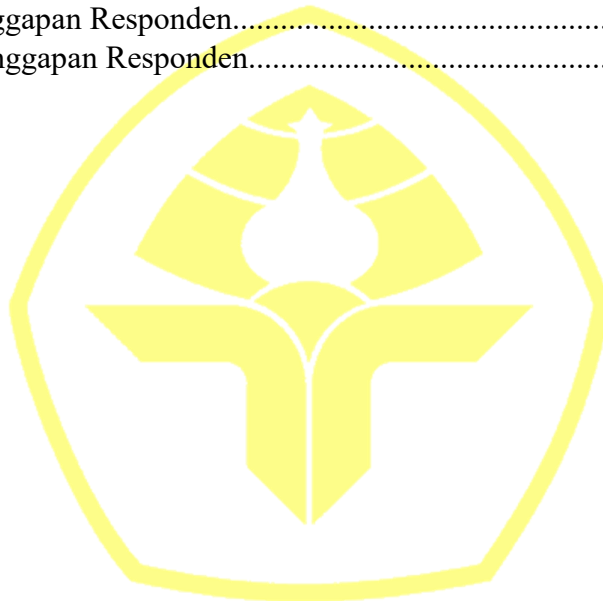
PENUTUP	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN	90



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

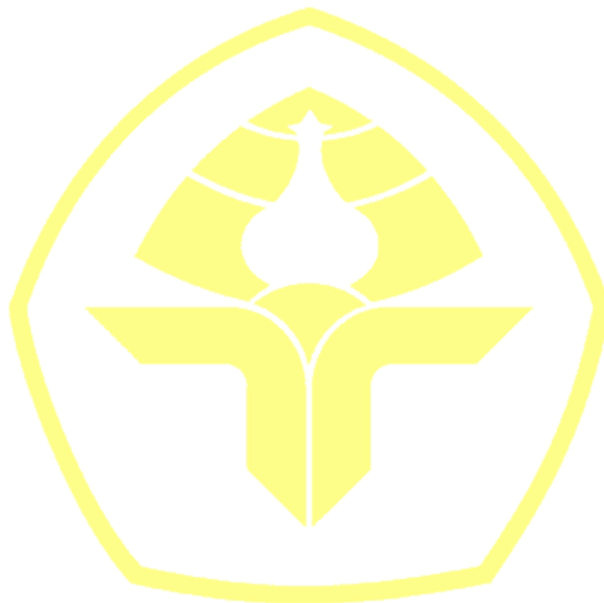
Gambar 1. 1 Tingkat Penghunian Kamar di Bali.....	1
Gambar 1. 2 Data Absensi Finger Print Salah Satu Karyawan.....	8
Gambar 2. 1 Kerangka Teoritis/Konseptual.....	31
Gambar 4. 1 Logo Perusahaan	41
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Jimbaran Bay Beach Resort & Spa	49
Gambar 4. 3 Tanggapan Responden.....	70
Gambar 4. 4 Tanggapan Responden.....	71
Gambar 4. 5 Tanggapan Responden.....	72
Gambar 4. 6 Tanggapan Responden.....	73
Gambar 4. 7 Tanggapan Responden.....	74
Gambar 4. 8 Tanggapan Responden.....	75
Gambar 4. 9 Tanggapan Responden.....	76
Gambar 4. 10 Tanggapan Responden.....	77



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 List data training program di Bulan Januari 2025.....	3
Tabel 1. 2 Data Nominasi Penilaian <i>Best Empolyee Of The Quarter II 2024</i>	6
Tabel 1. 3 Data Nominasi Penilaian <i>Best Empolyee Of The Year 2024</i>	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 4. 1 Hasil Wawancara Pihak Internal Jimbaran Bay Beach Resort & Spa..	64



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor penting dalam mendukung pertumbuhan pariwisata, terutama di Bali yang dikenal sebagai destinasi wisata unggulan dunia. Sebagai tulang punggung pariwisata, industri ini menyediakan akomodasi serta layanan yang menunjang pengalaman wisatawan, baik domestik maupun mancanegara.

BADAN PUSAT STATISTIK

PROVINSI BALI

Beranda

Rencana Terbit

Produk

Layanan

Informasi Publik

Kuangan Pemerintah, Fiskal dan Statistik Sektor Publik

Perdagangan Internasional dan Neraca Pembayaran

Harga-Harga

Biaya Tenaga Kerja

Ilmu Pengetahuan, Teknologi, dan Inovasi

Pertanian, Kehutanan, Perikanan

Energi

Pertambangan, Manufaktur, Konstruksi

Transportasi

Pariwisata

Perbankan, Asuransi dan Finansial

Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Bintang Menurut Kelas di Provinsi Bali (Persen)

2024

Kelas Hotel Bintang	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	Tahunan
Bintang 5	58,91	56,60	57,08	61,80	68,22	68,00	73,82	76,19	67,83	65,05	61,76	64,47	-
Bintang 4	56,99	57,29	50,55	57,13	67,24	68,15	68,96	68,23	68,23	66,26	58,94	64,74	-
Bintang 3	52,13	55,24	50,21	54,60	64,15	62,25	63,63	67,60	63,40	62,03	59,11	62,83	-
Bintang 2	50,08	53,18	56,02	49,87	55,78	53,65	61,83	58,61	57,87	57,28	54,44	57,07	-
Bintang 1	53,13	32,69	41,87	52,91	61,73	61,37	60,45	68,72	63,07	60,07	56,79	60,38	-
Seluruh Kelas	56,27	55,27	52,71	57,69	66,10	65,78	68,78	70,16	66,34	64,37	59,61	63,71	-

Keterangan Data :
Sumber: Survei Hotel Bulanan (VHTS), BPS Provinsi Bali

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

Gambar 1.1 Tingkat Penghunian Kamar di Bali

Sumber : *Badan Pusat Statistik Provinsi Bali*

Seiring dengan pulihnya kondisi Bali pascapandemi, jumlah kunjungan wisatawan menunjukkan tren peningkatan yang signifikan. Hal ini turut mendorong pemulihan sektor perhotelan. Berdasarkan laporan dari Badan Pusat Statistik

Provinsi Bali, tingkat hunian hotel Bintang 4 di Bali pada tahun 2024 mengalami peningkatan hingga 64,74%, hal itu menunjukkan pemulihan pariwisata dari pascapandemi.

Dengan semakin ketatnya persaingan, setiap hotel dituntut untuk terus meningkatkan kualitas layanan guna mempertahankan loyalitas pelanggan serta memperkuat daya saing di pasar global. Bali, dengan kekayaan alam, budaya, dan karakteristik pelayanan khasnya, menjadikan sektor perhotelan sebagai kontributor besar terhadap Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Provinsi Bali.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh *American Society for Training and Development* (ASTD), perusahaan yang menginvestasikan lebih banyak dalam *training* karyawan mampu meningkatkan produktivitas hingga 24% serta memiliki tingkat retensi karyawan yang lebih tinggi dibandingkan perusahaan yang tidak memiliki program *training* yang efektif. Menurut Rae et al. (2008:13) Pelatihan atau *training* adalah suatu usaha untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya lebih efektif dan efisien. Program *training* adalah serangkaian program yang dirancang untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam hubungan pekerjaannya. Efektivitas adalah suatu istilah untuk memastikan apakah program *training* efektif dalam mencapai sasaran yang ditentukan.

Dalam mencapai tujuan organisasi, setiap organisasi memerlukan sumber daya untuk mencapainya. Sumber daya itu antara lain sumber daya alam, sumber daya finansial, sumber daya ilmu pengetahuan dan teknologi, serta sumber daya manusia. Di antara sumber daya tersebut, sumber daya yang terpenting adalah

sumber daya manusia. Menurut Hamali (2016) menyatakan sumber daya manusia merupakan suatu pendekatan yang strategis terhadap keterampilan, motivasi, pengembangan dan manajemen pengorganisasian sumber daya. Salah satu strategi utama dalam pengembangan SDM adalah melalui program *training*. *Training* ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, serta sikap kerja karyawan agar mereka mampu menjalankan tugas dengan baik. *Training* yang efektif tidak hanya berkontribusi pada peningkatan kompetensi individu, tetapi juga berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan. Motivasi kerja yang tinggi menjadi faktor pendorong bagi karyawan untuk memberikan pelayanan yang baik, menjaga profesionalisme, serta meningkatkan loyalitas terhadap Perusahaan.

Jimbaran Bay Beach Resort & Spa, sebagai salah satu hotel bintang empat di kawasan Jimbaran, memiliki komitmen untuk memberikan pengalaman menginap yang berkesan dengan layanan berkualitas tinggi. Untuk mencapai tujuan tersebut, manajemen hotel terus berupaya meningkatkan kompetensi sumber daya manusia (SDM) sebagai elemen utama dalam pelayanan perhotelan. Kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu, yang pada akhirnya akan berdampak pada citra dan daya saing hotel di industri perhotelan yang kompetitif.

Tabel 1. 1 List data training program di Bulan Januari 2025

Department	Training Details
Human Resources	Product Knowledge for New DW on 13 January 2025, attended by 4 participants, 30 minute, by Kadek Subakti
Human Resources	Product Knowledge, Grooming, Slime & Telephone Courtesy on 14 January 2025, attended by 11 participants, 1 hour, by Kadek Subakti

Human Resources	Health & Cancer Socialization on 28 January 2025, attended by 40 participants, 1 hour, by YPKI
Security	Refresh Play back Vendor, Event, Security on 5 January 2025, attended by 6 participants, 1 hour, by Made Mudana
Security	Refresh Play back CCTV, Vendor, Attitude on 20 January 2025, attended by 6 participants, 1 hours, by Made Mudana
FBP Department	First In First Out (FIFO) on 9 January 2025, attended by 21 participants, 1 hours, by Salim Agus
FBP Department	New Pizza Hiu on 14 January 2025, attended by 21 participants, 1 hours, by Salim Agus
FBP Department	Seabreeze Menu on 24 January 2024, attended by 23 participants, 1 hours, by Salim Agus
FBP Department	Working Duty Task on 30 January 2025, attended by 22 participants, 1 hours, by Salim Agus
FBS Department	Telephone Courtesy on 21 January 2025, attended by 16 participants, + hours, by Arik Kristiawan
FBS Department	Internal Meeting SPV on 6 January 2025, attended by 4 participants, « hours, by Gusti Ayu Putu Noviyanti
FBS Department	SOS The Breeze & Upselling Skill on 7 January 2025, attended by 17 participants, 1 hour, by Indra Karmana
FBS Department	Introduction FB Equipment on 11 January 2025, attended by 10 participants, 1 hour, by Made Dedi Sastrawan
FBS Department	Product Knowledge on 23 January 2025, attended by 17 participants, 1 hour, by Indra Karmana
HK Department	How To Deep Cleaning Washbasin In Public on 10 Januari 2025, attended by 6 participants, 30 minute, by Wayan Subrata

HK Department	How To Treatment Smell Room on 17 January 2025, attended by 7 participants, 30 minute, by Wayan Putra
HK Department	Handling Guest Complint on 24 January 2025, attended by 5 participants, 30 minute, by Wayan Subrata
HK Department	Standar Set Up Amenities on 31 January 2025, attended by 7 participants, 30 minute, by Juli
FO Department	Telephone Etiquette on 19 January 2025, attended by 7 participants, 1 hour, by Hatta
FO Department	Basic introduction to VHP System on 20 January 2025, attended by 7 participants, 2,2 hour, by Hatta
FO Department	Reciept & Tag on 26 January 2025, attanded by 7 participants, 1,5 hour, by Hatta
FO Department	CII Procedure on 30 January 2025, attended by 12 participants, 3 hour, by Dede Tri, Hatta
ENG Department	STP & Tandon Control on 43 January 2025, attended by 7 participants, 1 hour, by Wayan Adi
ENG Department	Videotron on 20 January 2025, attended by 8 participants, 2 hour, by Vendor
Acct Department	Socialization of Personal SPT reporting on 23 December 2024, attended by 4 participants, 1 hour
Sales & Marketing	How to Handle Travel Agent Part.1 on 29 January 2025, attended by 5 participants, 1 hour, by Chris Agustina
Sales & Marketing	How to Sales call and maintain relation with offline agent on 13 January 2025, attended by 1 participants, 5 hour, by Sari

Sumber : *HRD Jimbaran Bay Beach Resort & Spa*

Jimbaran Bay Beach Resort & Spa setiap bulan secara konsisten melaksanakan berbagai program *training* di setiap departemen sebagai bagian dari upaya peningkatan kompetensi karyawan. Berdasarkan data internal perusahaan, beberapa pelatihan yang telah dilaksanakan pada masing-masing departemen meliputi Product Knowledge, Telephone Courtesy, Refresh Play Back CCTV, How to Deep Cleaning Washbasin in Public, dan lainnya. Jumlah partisipan dalam setiap *training* bervariasi, mulai dari 4 hingga 40 peserta, dengan durasi yang disesuaikan dengan kebutuhan operasional.

Meskipun *training* telah dilaksanakan secara konsisten, efektivitasnya masih perlu dievaluasi. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui apakah program yang diberikan benar-benar memberikan dampak positif terhadap motivasi kerja karyawan.

Tabel 1. 2 Data Nominasi Penilaian Best Employee Of The Quarter II 2024

NILAI BEST EMPLOYEE OF THE QUARTER II - 2024							
		SCORE					
No.	Employee	Test			Keramah-		Total
		Tulis/form	Presentasi	Test Lisan	tamahan	Penampilan	
		total : 200	100-1000	100-200 (2 Q)	100-1000	5-10	
1	Luh Putu Eka Prstyanti	185	3,700	785	3,500	37	8,207
2	Putu Jordy Nerlanda	186	3,315	760	3,300	36	7,597
3	Irfansyah Nurdin	170	2,630	640	3,050	32	6,522

4	Made Miyasa Putra	160	2,800	710	3,100	35	6,805
5	Agus Yudiarnawa	155	3,050	655	3,150	35	7,045
6	Putu Budiani	75	2,750	755	3,050	35	6,665
7	I Ketut Budiarta	50	2,550	640	2,850	34	6,124
8	I Nyoman Supritha	88	2,725	705	2,980	35	6,533

Sumber : HRD Jimbaran Bay Beach Resort & Spa

Tabel 1. 3 Data Nominasi Penilaian Best Employee Of The Year 2024

NILAI BEST EMPLOYEE OF THE YEAR 2024						
No.	employee	SCORE				Total
		Presentasi	Test Lisan	Keramah-tamahan	Penampilan	
		100-1000	100-200 (2 Q)	100-1000	5-10	
1	Luh Putu Eka Prstyanti	sesuai lampiran				19,549
2	Hatta Hardianto	sesuai lampiran				20,276

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
Sumber : Jimbaran Bay Beach Resort & Spa
POLITEKNIK NEGERI BALI

Jimbaran Bay Beach Resort & Spa memberikan penghargaan *The Best Employee* yang diberikan setiap kuartal dan setiap tahun. Penghargaan ini didasarkan pada kriteria seperti prestasi kerja, kontribusi terhadap hotel, sikap positif, dan kehadiran yang konsisten. Data menunjukkan bahwa karyawan yang berpartisipasi aktif dalam *training* bulanan memiliki peluang lebih besar untuk menerima penghargaan ini. Reward yang diberikan meliputi sertifikat, trofi, dan insentif finansial hingga Rp 1.000.000 untuk *Best Employee of the Year*. Selain itu,

Jimbaran Bay Beach Resort & Spa juga memberikan tambahan reward/benefit berupa uang bagi karyawan yang kinerjanya sangat baik, dan untuk data tersebut bersifat confidential bagi Perusahaan.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1772	9969	9969	Hatta Hardianto	Staff	FO		21-12-2024	23:00:23				
1773	9969	9969	Hatta Hardianto	Staff	FO		22-12-2024	8:49:35	22:57:44			
1774	9969	9969	Hatta Hardianto	Staff	FO		23-12-2024	8:31:52	22:59:04			
1775	9969	9969	Hatta Hardianto	Staff	FO		24-12-2024	8:11:53	15:05:09	23:38:45		
1776	9969	9969	Hatta Hardianto	Staff	FO		25-12-2024	7:01:19	16:50:27			
1777	9969	9969	Hatta Hardianto	Staff	FO		26-12-2024	14:59:50	23:30:50			
1778	9969	9969	Hatta Hardianto	Staff	FO		27-12-2024	7:15:43	16:41:31			
1779	9969	9969	Hatta Hardianto	Staff	FO		28-12-2024	7:12:18	17:04:51			
1780	9969	9969	Hatta Hardianto	Staff	FO		29-12-2024	13:25:21	23:28:30			
1781	9969	9969	Hatta Hardianto	Staff	FO		30-12-2024	11:32:22				
1782	9969	9969	Hatta Hardianto	Staff	FO		31-12-2024	2:32:39				
1783	9969	9969	Hatta Hardianto	Staff	FO		01-01-2025	22:59:15				
1784	9969	9969	Hatta Hardianto	Staff	FO		02-01-2025	9:45:05	15:05:16	23:42:41		
1785	9969	9969	Hatta Hardianto	Staff	FO		03-01-2025	7:25:28	21:11:06			
1786	9969	9969	Hatta Hardianto	Staff	FO		04-01-2025	14:53:44	23:23:24			
1787	9969	9969	Hatta Hardianto	Staff	FO		05-01-2025	15:00:33	23:42:44			
1788	9969	9969	Hatta Hardianto	Staff	FO		06-01-2025	14:54:59				
1789	9969	9969	Hatta Hardianto	Staff	FO		07-01-2025	0:07:09	7:56:42	16:34:19		
1790	9969	9969	Hatta Hardianto	Staff	FO		08-01-2025	14:59:46	23:23:49			
1791	9969	9969	Hatta Hardianto	Staff	FO		09-01-2025	7:07:51	19:27:51			
1792	9969	9969	Hatta Hardianto	Staff	FO		10-01-2025	9:31:21	19:23:38			
1793	9969	9969	Hatta Hardianto	Staff	FO		11-01-2025	10:18:57	20:51:40			
1794	9969	9969	Hatta Hardianto	Staff	FO		12-01-2025	10:53:46	20:23:21			
1795	9969	9969	Hatta Hardianto	Staff	FO		13-01-2025	7:00:42	15:47:20			
1796	9969	9969	Hatta Hardianto	Staff	FO		14-01-2025	9:00:11	18:13:21			
1797	9969	9969	Hatta Hardianto	Staff	FO		15-01-2025					

Gambar 1.2 Data Absensi Finger Print Salah Satu Karyawan

Sumber : *Jimbaran Bay Beach Resort & Spa*

Di Jimbaran Bay Beach Resort & Spa normalnya semua karyawan kerja dalam 25 hari kerja. Gambar diatas adalah data *Fingerprint* salah satu karyawan dari Desember 2024 hingga Januari 2025, data ini menunjukkan bahwa karyawan yang aktif dalam pelatihan dan masuk dalam nominasi *Best Employee* memiliki tingkat kehadiran yang lebih konsisten dan bahkan bisa meningkatkan kehadiran dengan adanya program training setiap bulannya.

Ini menegaskan bahwa program pelatihan tidak hanya meningkatkan keterampilan tetapi juga mendorong motivasi dan disiplin kerja karyawan sehingga

tingkat ketidakhadiran karyawan menurun. Namun, dalam praktiknya, pelaksanaan training sering kali menghadapi berbagai kendala. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan waktu akibat jadwal kerja yang padat. Karyawan sering kali kesulitan membagi waktu antara tugas operasional harian dengan program pelatihan yang diberikan. Selain itu, efektivitas pelatihan tidak selalu dapat terukur secara langsung karena kurangnya mekanisme evaluasi yang komprehensif. Beberapa *training* mungkin hanya bersifat formalitas tanpa memberikan dampak nyata bagi peningkatan kompetensi dan motivasi karyawan.

Faktor lain yang turut mempengaruhi efektivitas *training* adalah metode pembelajaran yang digunakan. *Training* yang hanya berfokus pada teori cenderung kurang menarik dan sulit diaplikasikan dalam pekerjaan sehari-hari. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang lebih interaktif dan praktis agar materi yang disampaikan dapat lebih mudah dipahami dan diterapkan oleh karyawan. Selain itu, keberhasilan *training* juga sangat bergantung pada dukungan dari manajemen, baik dalam penyediaan fasilitas *training*, pemilihan instruktur yang kompeten, maupun penerapan sistem evaluasi yang efektif. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas program *training* di Jimbaran Bay Beach Resort & Spa dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan.

Dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini akan menggali pengalaman serta pandangan karyawan terhadap program *training* yang telah mereka jalani. Pelaksanaan program *training* yang efektif di Jimbaran Bay Beach Resort & Spa diharapkan dapat memberikan peningkatan bagi perusahaan dan dampak positif bagi karyawan. Bagi perusahaan, peningkatan kualitas layanan yang diberikan

kepada tamu diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan dan reputasi hotel. Selain itu, pengurangan tingkat kesalahan dalam operasional hotel akan berdampak pada efisiensi biaya dan peningkatan produktivitas. Memiliki tenaga kerja yang lebih terampil dan profesional juga akan memperkuat daya saing hotel di industri perhotelan.

Bagi karyawan, program *training* bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan sehingga mereka lebih percaya diri dalam menjalankan tugasnya. Peningkatan motivasi kerja dan kepuasan dalam bekerja akan berdampak pada loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Selain itu, program ini memberikan peluang pengembangan karir bagi karyawan melalui peningkatan kompetensi yang berkelanjutan.

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai efektivitas program *training* dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan serta memberikan rekomendasi strategis bagi manajemen hotel dalam menyusun program *training* yang lebih efektif dan berkelanjutan. Selain itu, temuan penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi industri perhotelan secara lebih luas dalam mengembangkan sistem *training* yang lebih sesuai dengan kebutuhan industri yang terus berkembang.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka peneliti ingin meninjau lebih dalam mengenai bagaimana pelaksanaan *training* dalam memotivasi karyawan sehingga menjadi lebih baik dan bersemangat melaksanakan pekerjaan. Sehingga peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian yang berjudul “Efektivitas

Program *Training* Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Di Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.”

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana efektivitas program *training* yang diterapkan di Jimbaran Bay Beach Resort & Spa dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan?
2. Apa saja faktor – faktor efektivitas program *training* dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di Jimbaran Bay Beach Resort & Spa?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana efektivitas program *training* dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.
2. Untuk mengetahui faktor efektivitas program *training* dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia, dengan menambah wawasan mengenai efektivitas program *training* dalam meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan setiap penelitian dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang terkait secara langsung didalamnya. Adapun kegunaan dalam penelitian ini adalah :

a. Bagi pihak Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa :

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan efektivitas program *training* dalam rangka meningkatkan motivasi kerja karyawan di Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.

b. Bagi penulis :

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pembelajaran serta informasi terbaru bagi penulis khususnya terkait memahami efektivitas program *training* dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.

c. Bagi akademis :

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah dan memperkaya pengetahuan ilmiah bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali. Dan diharapkan hasil penelitian ini juga bisa menjadi referensi yang berguna dan bahan bacaan yang relevan untuk mendukung pengembangan ilmu pengetahuan di lingkungan Politeknik Negeri Bali.

1.5 Sistematika Penulisan

Agar lebih mudah dipahami sistematika penyusunan laporan penelitian ini dibagi menjadi beberapa bab, yaitu sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan bagian pendahuluan yang membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan bagian tinjauan pustaka yang didalamnya menjabarkan teori - teori yang digunakan sebagai dasar penelitian yang meliputi landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka konsep.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang metode penelitian, tempat penelitian, objek penelitian, populasi dan sampel, sumber data, jenis penelitian yang digunakan, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai hasil penelitian yang telah diperoleh berdasarkan data yang dikumpulkan. Hasil penelitian akan dianalisis secara mendalam untuk melihat efektivitas program *training* dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan. Selain itu, dalam bab ini juga dilakukan pembahasan terkait temuan penelitian dan kaitannya dengan teori yang telah dijabarkan dalam tinjauan pustaka.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat simpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, berdasarkan analisis data yang telah dibahas sebelumnya. Selain itu, bab ini juga memberikan saran yang berkaitan dengan peningkatan efektivitas program *training* guna mendukung motivasi kerja karyawan di Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa program *training* yang dilaksanakan di Jimbaran Bay Beach Resort & Spa terbukti efektif dalam meningkatkan kompetensi dan motivasi kerja karyawan. Efektivitas *training* ditunjukkan melalui respon karyawan yang sangat positif, di mana karyawan merasa antusias, memahami materi dengan baik, dan merasa *training* relevan dengan pekerjaan mereka. Selain meningkatkan pengetahuan dan keterampilan, *training* juga mampu mendorong perubahan perilaku kerja karyawan menjadi lebih disiplin, proaktif, dan percaya diri dalam menjalankan tugas sehari-hari sesuai standar perusahaan.

Efektivitas program *training* juga tercermin dari hasil kerja yang meningkat, seperti berkurangnya komplain tamu, meningkatnya kepuasan tamu, serta kontribusi karyawan dalam pencapaian target perusahaan. Tidak hanya pada aspek kemampuan kerja, *training* juga efektif dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan, terbukti dari meningkatnya tanggung jawab, kedisiplinan, semangat kerja, dan komitmen karyawan terhadap perusahaan. Secara keseluruhan, program *training* yang dijalankan perusahaan tidak hanya efektif tetapi juga strategis dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan dan pencapaian tujuan perusahaan secara berkelanjutan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, beberapa saran yang dapat penulis ajukan untuk meningkatkan efektivitas program *training* dan motivasi kerja karyawan di Jimbaran Bay Beach Resort & Spa adalah sebagai berikut :

a. Bagi Perusahaan

Perusahaan diharapkan dapat terus melaksanakan program pelatihan secara rutin dan meningkatkan variasi materi *training* yang disesuaikan dengan kebutuhan kerja masing-masing departemen. Selain itu, perusahaan juga dapat mengembangkan metode pelatihan yang lebih interaktif, seperti simulasi praktik kerja di lapangan, guna meningkatkan pemahaman peserta. Evaluasi rutin terhadap efektivitas *training* perlu dilakukan secara berkala, sehingga perusahaan dapat mengetahui dampak *training* terhadap kinerja dan motivasi kerja karyawan secara optimal.

b. Bagi Karyawan

Karyawan diharapkan dapat lebih aktif dalam mengikuti setiap program *training* yang diselenggarakan oleh perusahaan dan mampu mengaplikasikan ilmu serta keterampilan yang diperoleh dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Karyawan juga diharapkan dapat menjaga kedisiplinan dan meningkatkan tanggung jawab terhadap pekerjaannya, serta menjadikan *training* sebagai kesempatan untuk meningkatkan kompetensi diri dan pengembangan karir.

c. Bagi Penelitian Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat memperluas cakupan penelitian dengan mengambil lebih banyak responden dari berbagai hotel atau perusahaan sejenis, agar memperoleh hasil penelitian yang lebih luas dan generalisasi yang lebih baik. Peneliti juga disarankan untuk menambahkan metode pengumpulan data lain, seperti observasi langsung dan dokumentasi, untuk memperkaya data penelitian serta melakukan analisis yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor lain yang mempengaruhi efektivitas *training* dan motivasi kerja.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Al-fatih, M., & Chaniago, N. S. (2024). Effectiveness of the Boarding Training Program at the Medan Vocational and Productivity Training Center (BBPVP Medan). Journal of Indonesian Scholars for Social Research 5(5), 1414–1427.*
- Anwar, A. (2021). Effectiveness of Training on Work Motivation. International Journal of Academic Research, 1(1), 9–14. <https://www.ojs.ycit.or.id/index.php/JISSR/article/view/4>*
- Azmi, N. S. binti. (2022). Exploring Training Effectiveness of One Health Training Programs among Academics. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 12(8), 1198–1209. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v12-i8/14501>*
- Dessler, G. (2020). Human resource management (16th ed.). Pearson.*
- Goldstein, I. L., & Ford, J. K. (2002). Training in organizations: Needs assessment, development, and evaluation (4th ed.). Wadsworth/Thomson Learning.*
- Hayati, N., & Yulianto, E. (2021). Efektivitas Pelatihan Dalam Meningkatkan Kompetensi Sumber Daya Manusia. Journal Civics & Social Studies, 5(1), 98–115. <https://doi.org/10.31980/civicos.v5i1.958>*
- Kirkpatrick, D. L., & Kirkpatrick, J. D. (2006). Evaluating training programs: The four levels (3rd ed.). Berrett-Koehler Publishers.*

Nurhayati, A., & Atmaja, H. E. (2021). *Efektifitas Program Pelatihan dan Pengembangan Terhadap Kinerja Karyawan*. University Press, 18(1), 24–30.

Nurhayati, I. T. (2024). Jurusan perbankan syariah fakultas ekonomi dan bisnis islam institut agama islam negeri ponorogo 2024. *Journal of Indonesian Scholars for Social Research*

Miftachul Mukhlisin, M., Fadhilah, M. R., & Ismail, I. (2024). Efektivitas pelatihan on the job dan off the job dalam meningkatkan kinerja karyawan. *Journal of Indonesian Scholars for Social Research*, 8(1), 87–98.

Pujianto, S. (2024). Effectiveness of Employee Training and Development in Increasing Productivity and Innovation in Multinational Companies Open Access. *International Journal of Academic Research in Business and Development*. 1(1), 9–14.

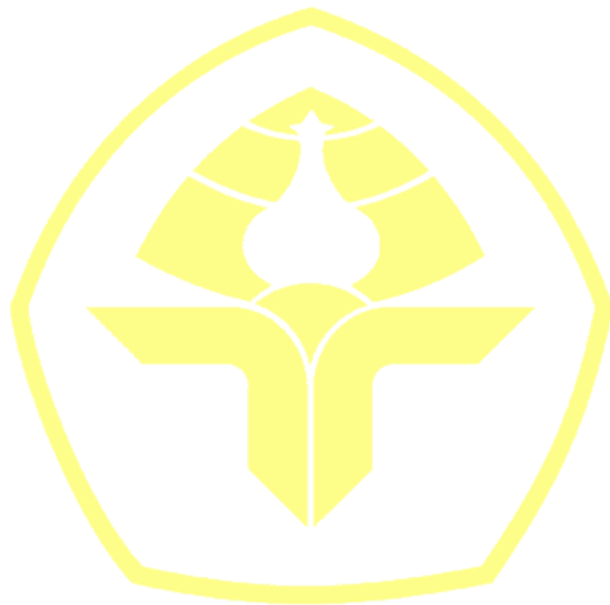
Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Pearson.

Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. John Wiley & Sons.

Talosa, A. D., Tamanu, M. J. M., & Sumer, J. J. M. (2025). Knowledge , Self-efficacy and Effectiveness in Leveraging Blended Delivery System : A Study of Higher Education Teachers. 18(2), 709–726.

Wulandari, A., Sahrun, & Mustakim. (2022). Efektivitas Program Pelatihan Kerja terhadap Peningkatan Kompetensi Peserta pada Balai Latihan Kerja Kendari. *Journal of Indonesian Scholars for Social Research* 8(1), 87–97.

<http://ojs.uho.ac.id/index.php/rezpublica>



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI