

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI TRAINING AND DEVELOPMENT DALAM
MENINGKATKAN KINERJA GUEST EXPERIENCE MAKER
PADA SIX SENSES ULUWATU**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Kadek Randy Permata Putra

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI TRAINING AND DEVELOPMENT DALAM
MENINGKATKAN KINERJA GUEST EXPERIENCE MAKER
PADA SIX SENSES ULUWATU**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Kadek Randy Permata Putra
NIM 2115834069**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

IMPLEMENTASI TRAINING AND DEVELOPMENT DALAM MENINGKATKAN KINERJA GUEST EXPERIENCE MAKER PADA SIX SENSES ULUWATU

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Kadek Randy Permata Putra
NIM 2115834069**

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Implementasi *Training and Development* Dalam Meningkatkan Kinerja *Guest Experience Maker* Pada Six Senses Uluwatu” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat agar dapat menyelesaikan Pendidikan Terapan S1 Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

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

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan serta fasilitas yang lengkap untuk proses perkuliahan di Kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par.M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di Jurusan Pariwisata.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di Jurusan Pariwisata.
4. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi D4 Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan arahan serta motivasi dalam proses penyusunan karya ilmiah ini.
5. Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, pandangan dan senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam penyusunan penelitian ini.
6. Ni Putu Lianda Ayu Puspita, SE., M.Tr.Par selaku Pembimbing II yang telah memberikan saran, motivasi, arahan dan senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing penulis agar dapat menyelesaikan penelitian ini dengan tepat waktu.

7. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah membimbing penulis selama menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak Coetzer Deysel selaku General Manager di Six Senses Uluwatu Bali yang telah memberikan kesempatan untuk dapat melaksanakan PKL di Six Senses Uluwatu Bali.
9. Wildan Jodistian Ambari, selaku Learning & Development Manager di Six Senses Uluwatu yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di Six Senses Uluwatu.
10. Seluruh staff Six Senses Uluwatu Bali yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan dan penyusunan penelitian.
11. I Wayan Srinara & Ni Wayan Murniasih selaku orang tua tercinta. Terima kasih atas semua doa, kasih sayang, semangat, serta dukungan yang telah diberikan, juga atas perjuangan tiada henti yang memungkinkan penulis melanjutkan pendidikan hingga ke jenjang perguruan tinggi.
12. Terakhir, teruntuk diri saya sendiri. Terima kasih kepada Kadek Randy Permata Putra yang sudah kuat melewati segala lika-liku yang terjadi. Skripsi ini adalah bukti bahwa saya mampu menyelesaikan apa yang dulu terasa mustahil.

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

Penulis

Kadek Randy Permata Putra

ABSTRAK

Putra, Kadek Randy, (2025), Implementasi *Training and Development* Dalam Meningkatkan Kinerja *Guest Experience Maker* Pada Six Senses Uluwatu, Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H., dan Pembimbing II: Ni Putu Lianda Ayu Puspita, SE., M.Tr.Par

Kata kunci: Pelatihan, Pengembangan, Kinerja, *Guest Experience Maker*, Six Senses Uluwatu

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi training and development mampu meningkatkan kinerja *Guest Experience Maker* (GEM) di Six Senses Uluwatu. Alasan utama penelitian ini dilakukan adalah karena posisi GEM memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan personal kepada tamu, sehingga peningkatan kualitas kerja mereka menjadi hal yang krusial dalam industri perhotelan mewah. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara semi-terstruktur terhadap *Assistant Front Office Manager*, *Supervisor* GEM, dan beberapa GEM, serta didukung dengan observasi langsung dan dokumentasi. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan teknik analisis Miles & Huberman yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil analisis menunjukkan bahwa pelatihan dilaksanakan secara sistematis mulai dari analisis kebutuhan, penyusunan materi, pelaksanaan, hingga evaluasi, yang secara langsung berdampak pada peningkatan kemampuan teknis, komunikasi, konsistensi pelayanan, serta motivasi kerja GEM. Dengan demikian, implementasi training and development yang tepat mampu memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kinerja individu maupun tim GEM secara keseluruhan

ABSTRACT

Putra, Kadek Randy (2025). The Implementation of Training and Development in Improving the Performance of Guest Experience Makers at Six Senses Uluwatu. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Department of Tourism, Politeknik Negeri Bali.

This thesis has been approved and reviewed by Supervisor I: Ni Ketut Bagiastuti, S.H., M.H., and Supervisor II: Ni Putu Lianda Ayu Puspita, SE., M.Tr.Par

Keywords: Training, Development, Performance, Guest Experience Maker, Six Senses Uluwatu

This research aims to determine how the implementation of training and development can enhance the performance of Guest Experience Makers (GEM) at Six Senses Uluwatu. The primary reason for this study stems from the vital role GEM plays a significant contribution in providing personalized services to guests, making performance improvement crucial in the luxury hospitality industry. A qualitative descriptive method was used, with data collected through semi-structured interviews involving the Assistant Front Office Manager, GEM Supervisors, and selected GEM team members, supported by direct observation and documentation. The data were analyzed using the Miles & Huberman technique, which includes data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings reveal that the training process is conducted systematically, starting from needs analysis, material development, implementation, to continuous evaluation. This process directly impacts the improvement of GEMs' technical abilities, communication skills, consistency in service delivery, and work motivation. Thus, a well-executed training and development program significantly contributes to enhancing both individual and team performance among GEMs.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah	6
1.5.1 Ruang Lingkup	6
1.5.2 Batasan Masalah	6
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Hotel.....	7
2.1.2 Resort.....	8
2.1.3 Front Office.....	9
2.1.4 Training and Development.....	10
2.1.5 Kinerja	14
2.1.6 Guest Experience Maker.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu	19

BAB III	21
METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian	21
3.2 Objek Penelitian	21
3.3 Identifikasi Variabel.....	21
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	23
3.5 Jenis dan Sumber Data	24
3.5.1 Jenia Data.....	24
3.5.2 Sumber Data	25
3.6 Penentuan Informan	26
3.7 Pengumpulan Data	27
3.8 Analisis Data.....	29
BAB IV	21
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	21
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	21
4.1.1 Sejarah Perusahaan	21
4.1.2 Fasilitas Perusahaan.....	24
4.1.3 Struktur Organisasi.....	37
4.2 Hasil Dan Pembahasan	43
4.2.1 Implementasi Training and Development pada Guest Experience Maker di Six Senses Uluwatu	43
4.2.2 Dampak implementasi <i>Training and Development</i> di Six Senses Uluwatu dalam meningkatkan kinerja <i>Guest Experience Maker</i>	53
BAB V.....	68
SIMPULAN DAN SARAN	68
5.1 Simpulan	68
5.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	24
Tabel 4. 1 Kategori Kamar Pada Six Senses Uluwatu.....	25
Tabel 4. 2 Tabel Dampak Implementasi Training and Development terhadap Kinerja Guest Experience Maker	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Bagan Analisis Data Kualitatif Miles (2018).....	29
Gambar 4. 1 Logo Six Senses Uluwatu Bali	21
Gambar 4. 2 Sky Suite.....	25
Gambar 4. 3 Sky Pool Suite.....	26
Gambar 4. 4 Sky Penthouse – Two Bedroom.....	26
Gambar 4. 5 Cliff Pool Villa – One Bedroom	27
Gambar 4. 6 Cliff Pool Villa – Two Bedroom	27
Gambar 4. 7 Cliff Pool Villa – Three Bedroom.....	28
Gambar 4. 8 The Presidential Villa – Four Bedroom	28
Gambar 4. 9 The Retreat Villa – Four Bedroom.....	29
Gambar 4. 10 The Retreat Villa – Four Bedroom.....	29
Gambar 4. 11 Cliff Bar	30
Gambar 4. 12 Watu Steakhouse.....	31
Gambar 4. 13 Rocka Restaurant	31
Gambar 4. 14 Rocka Edge.....	32
Gambar 4. 15 Aarunya Ballroom.....	33
Gambar 4. 16 Gym or Fitness Center	33
Gambar 4. 17 Six Senses Spa	34
Gambar 4. 18 Infinity Pool	34
Gambar 4. 19 Kids Den	35
Gambar 4. 20 Cinema Paradiso	35
Gambar 4. 21 Boutique.....	36
Gambar 4. 22 Organic Garden.....	36
Gambar 4. 23 Complimentary Ice Cream.....	37
Gambar 4. 24 Struktur Organisasi Six Senses Uluwatu, Bali.....	38
Gambar 4. 25 Struktur Organisasi Front Office	38
Gambar 4. 26 “Product Knowledge & Six Senses Value” training	45
Gambar 4. 27 Cross training dengan Food and Beverage Department	46
Gambar 4. 28 Dekorasi “Sustainable” untuk honeymoon occasion	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	73
Lampiran 2 Front Office Manager / Assistant Front Office Manager (AFOM) ...	74
Lampiran 3 Supervisor Guest Experience Maker (GEM).....	78
Lampiran 4 Guest Experience Maker (GEM).....	82

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata terus mengalami perkembangan yang signifikan, khususnya di Bali sebagai destinasi wisata internasional. Menurut data Badan Pusat Statistik Bali, diproyeksikan pada tahun 2024 jumlah wisatawan yang berkunjung ke Bali akan mencapai sekitar 4 juta orang. Pertumbuhan ini memberikan tantangan bagi industri perhotelan untuk terus meningkatkan kualitas layanan mereka, terutama dalam aspek sumber daya manusia yang berinteraksi langsung dengan tamu. Hal ini sejalan dengan penelitian Singgalen (2024) yang mengungkapkan bahwa sebagian besar keputusan wisatawan untuk kembali mengunjungi suatu hotel dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang mereka terima selama kunjungan.

Six Senses Uluwatu, sebagai *resort* mewah yang terletak di kawasan strategis Uluwatu, mengedepankan konsep personalisasi layanan melalui peran *Guest Experience Maker* (GEM). Menurut Endar dalam Artini et al. (2021), *GEM* atau *butler* merupakan karyawan hotel yang dituntut untuk mampu memberikan berbagai pelayanan kepada tamu hotel guna meningkatkan kenyamanan tamu baik di food & beverage, front office, maupun di housekeeping. Godfrey (2023) dalam *EHL Hospitality Insights* menekankan bahwa personalisasi adalah faktor utama yang mempengaruhi pengalaman tamu, karena dapat meningkatkan hubungan emosional antara tamu dan hotel, yang penting untuk memastikan loyalitas tamu dalam jangka panjang.

Training and Development memiliki peran krusial dalam meningkatkan kualitas layanan GEM. Hasibuan (2019) mendefinisikan *training and development* sebagai proses sistematis yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan kompetensi karyawan. Di Six Senses Uluwatu, dimensi relevansi materi *training* yang mencakup indikator kesesuaian dengan tugas GEM dan fokus pada keterampilan layanan tamu menunjukkan adanya kesenjangan. Materi *training* yang ada belum sepenuhnya mengakomodasi kebutuhan aktual GEM dalam menangani berbagai situasi di lapangan. Dimensi metode *training* dengan indikator penggunaan metode interaktif dan pemanfaatan teknologi juga menghadapi kendala, dimana program *training* bulanan sering terhambat karena jadwal yang bentrok dengan tingginya *occupancy* hotel. Pada dimensi evaluasi pasca-*training* yang meliputi indikator penilaian kemampuan GEM, banyak karyawan membutuhkan waktu lebih lama dari standar untuk dapat bekerja mandiri sesuai SOP.

Kinerja GEM sebagai variabel kedua menurut Mangkunegara (2015) dipengaruhi oleh kemampuan dan motivasi karyawan. Dalam praktiknya di Six Senses Uluwatu, dimensi pemenuhan kebutuhan tamu yang mencakup indikator pemahaman kebutuhan individu tamu dan kemampuan memberikan layanan personal belum optimal. Hal ini terlihat dari adanya keluhan tamu mengenai inkonsistensi layanan yang diterima dari GEM yang berbeda. Dimensi responsivitas layanan dengan indikator kecepatan dalam merespons permintaan tamu dan penyelesaian permasalahan secara kreatif juga menunjukkan kelemahan, dimana banyak GEM masih kesulitan menangani situasi non-rutin yang memerlukan

pengambilan keputusan cepat. Hasil *guest satisfaction survey* memperlihatkan bahwa meskipun secara umum tamu merasa puas, masih terdapat inkonsistensi dalam personalisasi layanan, dimana sejumlah tamu merasa pengalaman yang mereka terima belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi terhadap layanan *luxury resort*.

Penyusunan ini lebih fokus pada dua variabel utama beserta dimensi dan indikatornya, sambil tetap menjelaskan permasalahan konkret yang terjadi di Six Senses Uluwatu. Sistem *monitoring* dan evaluasi pasca *training* juga menghadapi tantangan tersendiri. *Feedback* dari supervisor mengindikasikan bahwa banyak GEM masih kesulitan dalam menangani situasi non-rutin yang membutuhkan pengambilan keputusan cepat. Situasi ini semakin kompleks dengan adanya tuntutan industri yang terus berkembang. Survei internal yang dilakukan di Six Senses Uluwatu menunjukkan bahwa sebagian besar materi *training* memerlukan pembaruan untuk mengakomodasi perubahan preferensi tamu dan standar layanan industri *luxury resort* yang terus meningkat. Namun, proses pembaruan materi dan metode *training* terkendala oleh keterbatasan sumber daya dan waktu, sehingga adaptasi terhadap tren baru dalam industri menjadi lambat.

Berdasarkan permasalahan tersebut, menjadi penting untuk melakukan penelitian mendalam mengenai implementasi *training and development* dalam meningkatkan kinerja GEM di Six Senses Uluwatu. Hal ini sejalan dengan temuan Gustiana (2022) yang menekankan bahwa *training* kepada karyawan merupakan kebutuhan penting untuk memastikan kesiapan dalam mengisi posisi tertentu dalam perusahaan. Penelitian ini tidak hanya akan menganalisis efektivitas program

training yang ada tetapi juga mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan untuk memastikan konsistensi dan kualitas layanan yang lebih baik. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi konkret untuk *development* program *training* yang lebih efektif dan terarah, sehingga dapat mendukung pencapaian standar layanan yang diharapkan oleh Six Senses Uluwatu.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk menganalisis terkait implementasi *training and development* di Six Senses Uluwatu untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan *Guest Experience Maker* (GEM) serta menelisik terkait tantangan yang dihadapi dalam proses penerapannya, sehingga nantinya dapat memberikan rekomendasi kepada pihak hotel sebagai pembenahan kedepannya.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah implementasi *Training and Development* pada *Guest Experience Maker* di Six Senses Uluwatu?
2. Bagaimanakah dampak implementasi *Training and Development* di Six Senses Uluwatu dalam meningkatkan kinerja *Guest Experience Maker*?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui implementasi *training and development* pada *Guest Experience Maker* di Six Senses Uluwatu
2. Mengetahui dampak dalam implementasi *training and development*, serta mencari solusi yang dapat diusulkan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini berkontribusi pada development pemahaman mengenai pentingnya *training and development* dalam industri pariwisata. Hal ini menyoroti bagaimana training dapat meningkatkan kinerja, serta bagaimana peran *Guest Experience Maker* sangat penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi tamu. Penelitian ini juga memberikan dasar untuk eksplorasi lebih lanjut mengenai hubungan antara *development* sumber daya manusia dan kinerja di sektor hospitality.

1.4.2 Manfaat Praktis

Dari segi praktis, penelitian ini memberikan wawasan berharga bagi manajemen Six Senses Uluwatu dalam merancang dan menerapkan program *training* yang lebih efektif. Peningkatan kualitas layanan kepada tamu dapat dicapai melalui *training* yang tepat, yang berdampak langsung pada kepuasan dan loyalitas tamu. Selain itu, hasil penelitian ini dapat membantu manajemen mengidentifikasi tantangan dalam implementasi training dan mengembangkan strategi yang sesuai. Dengan demikian, penelitian ini juga memberikan kontribusi dalam merumuskan kebijakan *development* karyawan yang mendukung pencapaian tujuan. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan GEM dan mengurangi ketidakkonsistenan.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

1.5.1 Ruang Lingkup

Penelitian ini mengidentifikasi implementasi *training and development* di Six Senses Uluwatu Bali selama satu tahun, dengan fokus pada efeknya terhadap peningkatan kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, seperti survei atau observasi dan wawancara, untuk mengukur peningkatan kinerja karyawan GEM.

1.5.2 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari penelitian sebagai berikut:

1. Fokus penelitian hanya pada implementasi *training and development* untuk meningkatkan kinerja karyawan GEM pada operasional Six Senses Uluwatu Bali.
2. Periode pengambilan data lapangan dibatasi dalam rentang waktu enam bulan, dari Februari 2025 – Juli 2025.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi *training and development* dalam meningkatkan kinerja *Guest Experience Maker* di Six Senses Uluwatu, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Implementasi *training and development* di Six Senses Uluwatu dilaksanakan secara sistematis melalui empat dimensi utama berdasarkan teori Hasibuan (2016). Proses sistematis diterapkan melalui perencanaan terstruktur berdasarkan analisis kebutuhan dari *feedback* tamu dan observasi supervisor, tahapan pelaksanaan yang jelas meliputi *classroom training*, *on-the-job training*, dan *cross training*, serta evaluasi berkala melalui observasi langsung dan briefing harian. Kompetensi teknis dikembangkan melalui materi *product knowledge*, *service excellence*, *communication skills*, dan penguasaan SOP serta teknologi hotel. Efektivitas tugas ditingkatkan melalui pelatihan yang fokus pada ketepatan, kecepatan, dan akurasi dalam pelayanan. Evaluasi dan development dilakukan secara berkelanjutan melalui monitoring harian, *feedback* langsung, dan penyesuaian materi berdasarkan kebutuhan operasional. Namun demikian, masih terdapat kendala dalam hal penyesuaian jadwal *training* pada periode *peak occupancy* dan perbedaan tingkat pemahaman antar individu GEM.

Implementasi *training and development* memberikan dampak yang mendukung peningkatan kinerja *Guest Experience Maker* berdasarkan kedua dimensi dalam teori kinerja karyawan Mangkunegara (2015). Pada dimensi kemampuan, terjadi peningkatan pengetahuan tentang pekerjaan yang tercermin dari kemampuan GEM menjelaskan detail fasilitas resort dan program sustainability, peningkatan keterampilan teknis dalam komunikasi efektif dan penanganan keluhan, serta peningkatan kompetensi dalam menangani situasi kompleks secara mandiri. Pada dimensi motivasi, terjadi peningkatan dorongan internal untuk bekerja yang ditunjukkan dengan sikap proaktif GEM, peningkatan semangat dalam menjalankan tugas yang tercermin dari responsivitas yang lebih baik, dan peningkatan loyalitas terhadap organisasi yang ditunjukkan dengan komitmen jangka panjang dan kesediaan mengikuti cross training. Dampak ini secara keseluruhan mendukung terciptanya peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada tamu dan pencapaian standar excellence Six Senses Uluwatu.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi *training and development* dalam meningkatkan kinerja *Guest Experience Maker* di Six Senses Uluwatu, peneliti memberikan saran sebagai berikut

Six Senses Uluwatu perlu mengembangkan sistem evaluasi training yang lebih terstruktur dan terdokumentasi. Saat ini evaluasi masih dominan dilakukan melalui observasi informal dan briefing harian. Disarankan untuk menerapkan sistem evaluasi yang mencakup pre-test dan post-test untuk mengukur peningkatan pengetahuan, performance checklist untuk menilai keterampilan teknis, dan

feedback form terstruktur untuk mengevaluasi kepuasan peserta training. Sistem ini akan membantu mengukur efektivitas program training secara lebih objektif dan memberikan data konkret untuk perbaikan program selanjutnya.

Mengingat perbedaan tingkat pemahaman dan kecepatan adaptasi antar individu GEM, disarankan untuk mengembangkan program mentoring dan coaching yang lebih sistematis. Program ini dapat berupa pendampingan intensif selama 3 bulan pertama untuk GEM baru, sesi coaching mingguan dengan supervisor untuk mengidentifikasi area pengembangan, dan sistem buddy system dimana GEM senior membimbing GEM junior. Program ini akan memastikan bahwa semua GEM dapat mencapai standar kinerja yang diharapkan dengan dukungan yang disesuaikan dengan kebutuhan individual mereka.

Peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuesioner tervalidasi untuk mengukur hubungan antara training and development dengan kinerja karyawan pada sampel yang lebih besar. Penelitian ini dapat dilakukan pada beberapa properti Six Senses di Indonesia atau hotel luxury lainnya untuk mendapatkan generalisasi yang lebih luas. Selain itu, peneliti selanjutnya juga dapat mengeksplorasi pengaruh faktor-faktor lain seperti kompensasi, lingkungan kerja, dan kepemimpinan terhadap efektivitas program training and development dalam meningkatkan kinerja Guest Experience Maker.

DAFTAR PUSTAKA

- A, W. (2019). Implementasi program pelatihan dalam meningkatkan kinerja karyawan front office di Hotel Mulia Senayan Jakarta.
- Adi, R. (2021). Analisis kinerja butler dalam meningkatkan pelayanan di hotel: Studi kasus pada hotel bintang lima di Bali. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 45-60.
- Astuti, C. &. (2023). Evaluasi program pengembangan SDM pada departemen guest services The Apurva Kempinski Bali.
- Bagyono. (2014). *Pengantar Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono. (2016). *Teori dan praktik hotel front office*. Bandung: Alfabeta.
- Elvera, N. &. (2021). *Metodologi penelitian bisnis; Pendekatan kuantitatif dan kualitatif*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fisya Belda Andini, E. N. (2022). ANALISA DIMENSI PELAYANAN BUTLER DALAM MELAYANI TAMU VIP PADA HOTEL X. *EDUTURISMA*, 64 - 83.
- Godfrey, S. (2023, 7 5). The evolution of personalized service in luxury hospitality. hal. 15-28.
- Ibrahim. (2015). *Metodologi penelitian kualitatif: Panduan penelitian beserta contoh proposal kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Ibrahim. (2015). *Metodologi penelitian kualitatif: Panduan penelitian beserta contoh proposal kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Kirkpatrick, D. (1996). Great idea revisited: Revisiting Kirkpatrick's four level model. hal. 54-57.
- Kotler, P. &. (2016). *Marketing management*.
- Mahendra, A. (2022, 11 21). IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM MENANGANI TAMU CHECK IN DAN CHECK OUT DI THE TRANS RESORT BALI. *Jurnal Mahasiswa Pariwisata dan Bisnis*, 01, 3054 - 3070. Dipetik 12 27, 2024, dari <https://paris.ipb-intl.ac.id/index.php/paris/article/view/212/189>
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*.
- Miles, M. B. (2018). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*.
- Paramita, D. S. (2021). *Resort hotel management: Principles and practices*. Bandung: Alfabeta.
- Pratama, B. (2021). Analisis pengaruh pelatihan dan pengembangan terhadap kualitas pelayanan butler di St. Regis Bali.
- Puspitawaty, H. (2020). *Administrasi perkantoran: Front office dan layanan publik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Putri, N. N. (2024, 8 15). *Pelayanan Guest Check-In Diamond Member Oleh Front Desk Agent Di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort*. Diambil kembali dari

repository.pnb.ac.id:

https://repository.pnb.ac.id/14372/2/RAMA_93402_2115823161_0001056408_0015096308_part.pdf

Rivai, V. (2021). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan*. Jakarta: Rajawali Pers.

Rivai, V. (t.thn.). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan: Dari teori ke praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.

Sari, M. (2023). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan kunjungan ulang wisatawan di hotel bintang lima Bali. 25-40.

Setijograha, V. P. (2020, 5 6). *Peranan Departemen Front Office (FO) di Harris Hotel Batam Center*. Diambil kembali dari repository.uib.ac.id: <http://repository.uib.ac.id/id/eprint/3207>

Singgalen, Y. A. (2024). *Hotel Customer Satisfaction: A Comprehensive Analysis of Perceived*.

Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Syahputra, D. (2020). Pengaruh program pelatihan terhadap kesiapan kerja karyawan hotel. 112-128.

Tahaka, Y. C. (2019). *Manajemen resort dan leisure*. Jakarta: Penerbit Universitas Terbuka.

Thompson, R. &. (2022). The impact of training programs on guest experience personnel performance in luxury hotels: A case study of Four Seasons Hotels in Asia. 1245-1267.

Wahyuningsih, A. (2019). PENGARUH PELATIHAN DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN. *Jurnal Warta*.

POLITEKNIK NEGERI BALI