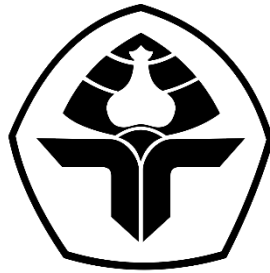


PROYEK AKHIR

PENGARUH PELATIHAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA AMARTERRA VILLAS RESORT BALI NUSA DUA, AUTOGRAPH COLLECTION

**Usulan 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 PUTU ALGI KRISNA DEWI
NIM. 2115744057**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

PROYEK AKHIR

PENGARUH PELATIHAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA AMARTERRA VILLAS RESORT BALI NUSA DUA, AUTOGRAPH COLLECTION

**Usulan 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

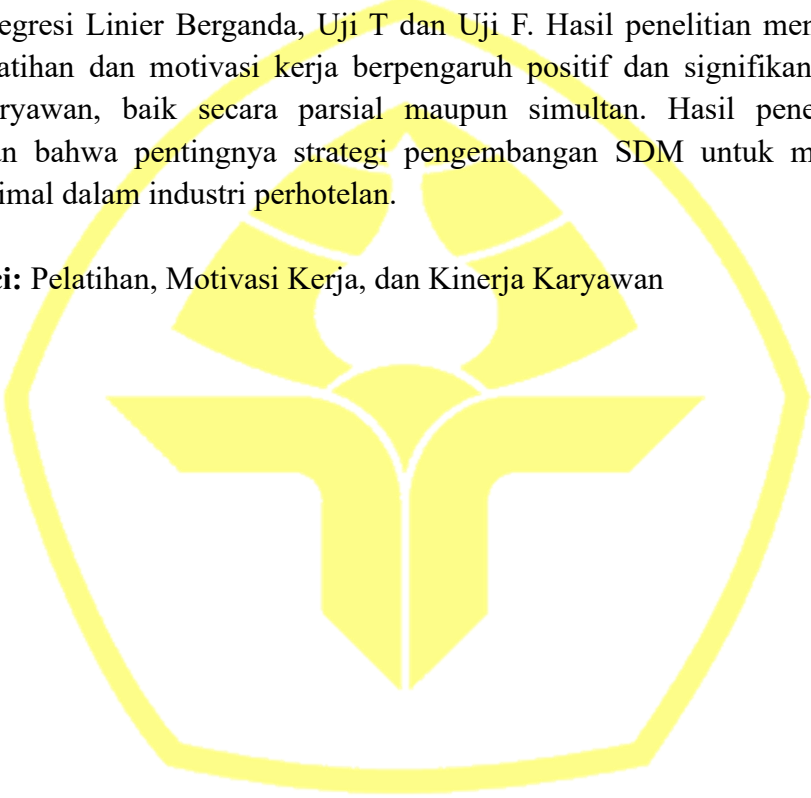
**Diajukan oleh:
NI PUTU ALGI KRISNA DEWI
NIM. 2115744057**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

ABSTRAK

Kawasan Nusa Dua sebagai destinasi wisata internasional memicu persaingan ketat di sektor perhotelan. Dalam kondisi tersebut, kinerja karyawan menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas layanan. Pelatihan dan motivasi kerja dipandang sebagai dua aspek yang berperan langsung dalam meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelatihan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan secara parsial dan simultan di Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua. Penelitian ini melibatkan 83 karyawan yang telah bekerja minimal satu tahun, dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner dan hasil observasi. Teknik analisis data menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier Berganda, Uji T dan Uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, baik secara parsial maupun simultan. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa pentingnya strategi pengembangan SDM untuk mendorong kinerja optimal dalam industri perhotelan.

Kata kunci: Pelatihan, Motivasi Kerja, dan Kinerja Karyawan



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

The Nusa Dua area, as an international tourism destination, has triggered intense competition in the hospitality sector. In such conditions, employee performance plays a crucial role in maintaining service quality. Training and work motivation are considered two key factors that directly influence employee performance. This study aims to analyze the effect of training and work motivation on employee performance, both partially and simultaneously, at Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua. The study involved 83 employees who had worked for at least one year, with data collected through questionnaires and observations. Data analysis techniques included validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, as well as t-test and F-test. The results indicate that training and work motivation have a positive and significant effect on employee performance, both partially and simultaneously. These findings emphasize the importance of human resource development strategies in driving optimal performance in the hospitality industry.

Keywords: *Training, Work Motivation, Employee Performance*



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

LEMBAR PESETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROYEK AKHIR.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.5 Sistematika Penelitian.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	16
2.1 Telaah Teori	16
2.1.1 Sumber Daya Manusia	16
2.1.2 Pelatihan.....	17
2.1.3 Motivasi Kerja	24
2.1.4 Kinerja Karyawan	29
2.2 Penelitian Terdahulu.....	33
2.3 Kerangka Konseptual.....	40
2.3.1 Kerangka Konsep.....	40
2.3.2 Hipotesis	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	46
3.1 Tempat Penelitian.....	46
3.2 Populasi dan Sampel.....	47

3.2.1 Populasi.....	47
3.2.2 Sampel.....	47
3.3 Variabel Penelitian	48
3.4 Sumber Data	51
3.4.1 Data Primer	51
3.4.2 Data Sekunder.....	51
3.5 Jenis Penelitian	52
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	52
3.7 Teknik Analisis Data	54
3.7.1 Analisis Deskriptif	54
3.7.2 Uji Instrumen	54
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	55
3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda	58
3.7.5 Uji Koefisien Determinasi (<i>R-squared</i>)	59
3.7.6 Pengujian Hipotesis	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	64
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	64
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	64
4.1.2 Struktur Organisasi Bagian <i>Human Resources Department</i> Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua, Autograph Collection	66
4.2 Hasil Analisis dan Pembahasan	69
4.2.1 Deskripsi Data.....	69
4.2.2 Hasil Uji Instrumen.....	72
4.2.3 Hasil Analisis Deskriptif.....	74
4.2.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	81
4.2.5 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	86
4.2.6 Koefisien Determinasi	88
4.2.7 Hasil Uji Hipotesis	89
4.3 Implikasi Hasil Penelitian	93
4.3.1 Implikasi Teoritis	93
4.3.2 Implikasi Praktis	93
BAB V SIMPULAN.....	95
5.1 Simpulan	95
5.2 Saran	96
DAFTAR PUSTAKA.....	98
LAMPIRAN	102

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Rata-Rata Training Hours Karyawan Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua Autograph Collection Tahun 2024	6
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel.....	49
Tabel 3. 2 Daftar Pernyataan Kuesioner	50
Tabel 3. 3 Nilai Skor Kuesioner	53
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden.....	69
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas.....	73
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas	74
Tabel 4. 4 Kriteria Pengukuran Deskripsi Variabel Penelitian	75
Tabel 4. 5 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Pelatihan.....	75
Tabel 4. 6 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Motivasi Kerja	77
Tabel 4. 7 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Kinerja Karyawan	80
Tabel 4. 8 Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov.....	83
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas	84
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glesjer)	85
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	87
Tabel 4. 12 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	89
Tabel 4. 13 Hasil Uji T	90
Tabel 4. 14 Hasil Uji F-Test.....	91

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

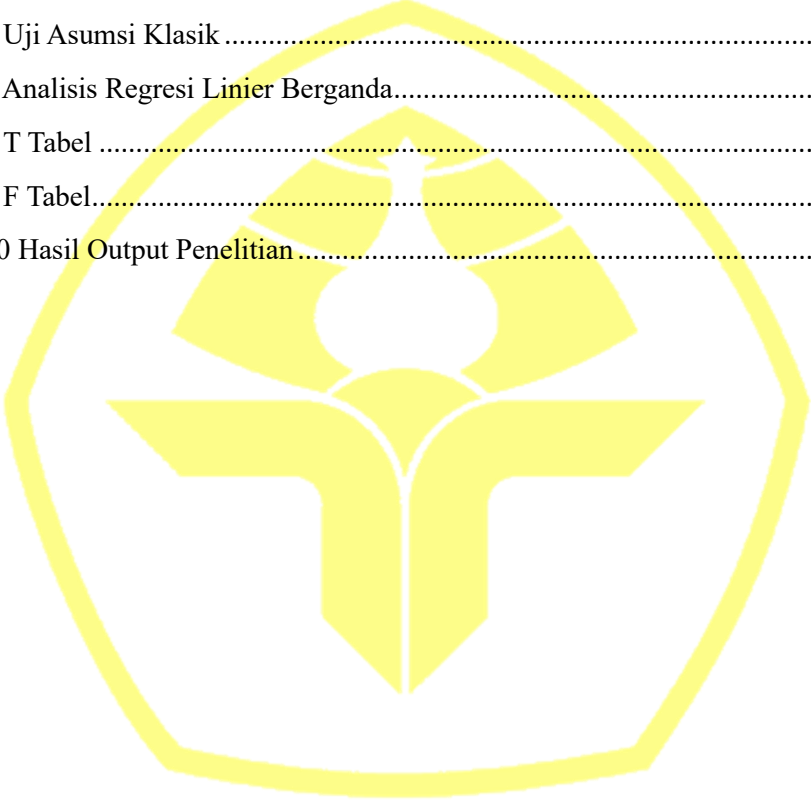
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Hasil Nilai Rata-Rata Performance Appraisal Karyawan Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua Autograph Collection Periode 2019-2024	4
Gambar 1. 2 Heatmap Nilai Rata-Rata Performance Appraisal Karyawan Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua Autograph Collection Periode 2024	5
Gambar 1. 3 Penilaian Buruk Dari Tamu yang Menginap di Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua, Autograph Collection	7
Gambar 1. 4 Penilaian Buruk Dari Tamu yang Menginap di Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua, Autograph Collection	8
Gambar 2. 1 Kerangka Konsep	40
Gambar 3. 1 Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 (T-test)	61
Gambar 3. 2 Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 (F-Test)	63
Gambar 4. 1 Logo Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua, Autograph Collection ..	64
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Human Resources Department	67
Gambar 4. 3 Normal P-Plot of Regression	82
Gambar 4. 4 Scatterplot of Regression	86

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	102
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	107
Lampiran 3 Deskriptif Variabel Penelitian	108
Lampiran 4 Uji Validitas.....	112
Lampiran 5 Uji Realibilitas	114
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik	115
Lampiran 7 Analisis Regresi Linier Berganda.....	118
Lampiran 8 T Tabel	119
Lampiran 9 F Tabel.....	120
Lampiran 10 Hasil Output Penelitian	121



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang signifikan pada tahun 2024, dengan jumlah kunjungan wisatawan untuk mancanegara telah mencapai 13,9 juta, meningkat dari 11,6 juta pada tahun sebelumnya. Peningkatan ini mencerminkan pemulihan dan pertumbuhan sektor pariwisata nasional yang berkelanjutan (Badan Pusat Statistik Indonesia, 2025). Khususnya di Bali, sebagai destinasi utama wisatawan mancanegara, pertumbuhan ini berdampak langsung pada industri perhotelan. Tingkat hunian kamar hotel berbintang mengalami peningkatan, mencapai 58,06% pada Desember 2024, menunjukkan permintaan yang tinggi terhadap layanan akomodasi berkualitas. Hal ini menuntut peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan hotel untuk memenuhi ekspektasi tamu yang semakin tinggi (Badan Pusat Statistik Indonesia, 2025).

Dalam dunia bisnis di bidang layanan akomodasi yang kini bisa dikatakan semakin kompetitif, peningkatan kinerja karyawan menjadi salah satu kunci utama untuk mempertahankan keunggulan kompetitif. Kinerja karyawan merupakan tingkat keberhasilan seorang karyawan secara totalitas pada periode tertentu dalam

melaksanakan pekerjaannya berdasarkan kemungkinan yang akan terjadi, seperti target, standarisasi hasil kerja atau yang telah ditentukan terlebih dahulu oleh perusahaan (Rahmah & Wardiani, 2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah program pelatihan dan pengembangan karyawan, motivasi kerja, stress kerja, beban kerja, dan lingkungan kerja (Fauzi dkk., 2023). Dalam perusahaan, kinerja karyawan penting dipertahankan agar tidak terjadi penurunan kinerja karyawan yang akan berakibat pada penilaian kinerja yang buruk.

Pelatihan kerja yang efektif dan motivasi kerja yang tinggi menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan hotel dan produktivitas, terutama di industri jasa yang sangat bergantung pada interaksi langsung dengan pelanggan (Robbins & Judge, 2015). Setiap perusahaan harus mampu untuk membekali karyawan dengan kompetensi teknis maupun *soft skills* yang dibutuhkan karyawan dalam pekerjaan sehari-hari. Pelatihan yang dilakukan secara terstruktur mampu meningkatkan efektivitas kerja dan mengurangi kesalahan dalam pelayanan (Hasibuan, 2019). Sementara itu, motivasi merupakan kekuatan internal yang menentukan arah dan intensitas perilaku kerja individu. Faktor-faktor motivasi seperti pengakuan, pencapaian, dan kesempatan untuk mengembangkan diri akan mendapatkan dampak yang pasti terhadap kinerja yang baik dan produktivitas (Herzberg, 1966). Dalam praktiknya, pelatihan yang dirancang secara tepat dan motivasi kerja yang tinggi diyakini dapat meningkatkan kinerja. Namun, jika pelatihan tidak relevan dengan kebutuhan kerja atau dilakukan tanpa evaluasi lanjutan, maka efektivitasnya dapat menurun. Begitu pula dengan motivasi, jika tidak berbasis kebutuhan nyata karyawan atau tidak disertai dengan lingkungan

kerja yang mendukung, maka dampaknya terhadap kinerja pun bisa tidak signifikan.

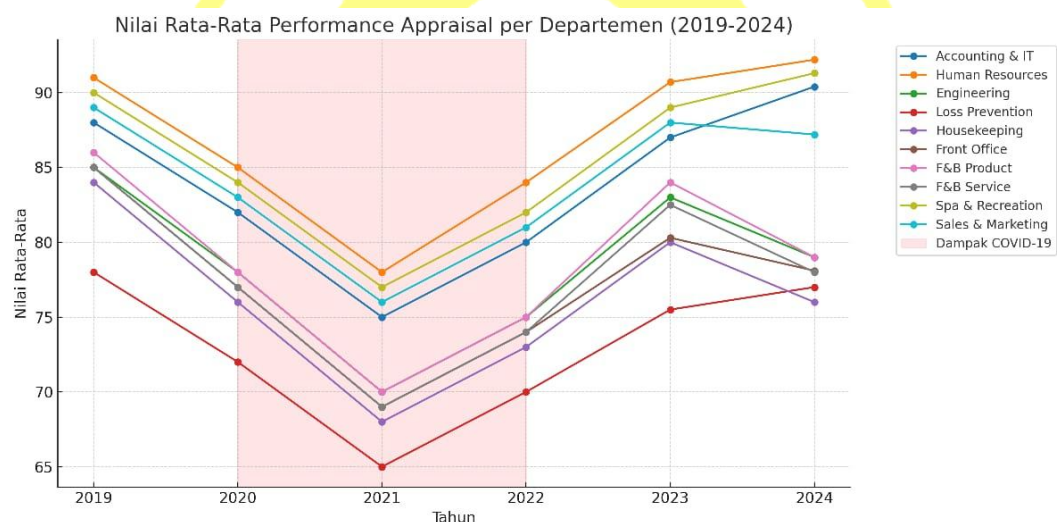
Penelitian ini dilakukan pada Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua, Autograph Collection, sebagai salah satu *resort* berbintang lima di Bali, yang merupakan bagian dari jaringan Autograph Collection by Marriott, memiliki standar pelayanan yang tinggi dan melayani tamu dengan ekspektasi premium. *Resort* ini berlokasi di Kawasan Pariwisata, Jalan Nusa Dua ITDC Resort Lot Block B, Benoa, Kecamatan Kuta Selatan yang telah beroperasi sejak tahun 2012. *Resort* ini memiliki jumlah 42 kamar dengan menawarkan sejumlah fasilitas yang lengkap seperti *spa*, *wifi*, *restaurant*, kolam renang, *pool bar*, *gym*.

Peningkatan kinerja karyawan perlu didukung baik oleh karyawan itu sendiri maupun oleh perusahaan secara langsung. Salah satu metode yang diterapkan oleh manajemen Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua, Autograph Collection untuk memastikan kinerja karyawan tetap optimal adalah dengan memberikan *training hours* setiap bulan. *Training hours* ini bertujuan untuk mempertahankan kemampuan dan pengetahuan karyawan di bidang masing-masing melalui berbagai pelatihan yang relevan dengan departemen, keamanan, dan merek hotel. Karyawan diwajibkan untuk menyelesaikan 72 jam *training hours* dalam satu tahun dan minimal 6 jam *training hours* dalam satu bulan.

Menjelang akhir tahun 2024, sejumlah karyawan Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua, Autograph Collection belum memenuhi target jam pelatihan yang ditetapkan oleh manajemen. Kondisi ini memerlukan perhatian serius untuk memastikan kualitas dan standar operasional karyawan tetap terjaga. Penilaian

kinerja karyawan di Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua, Autograph Collection dilakukan setiap tahun oleh kepala departemen terkait. Berdasarkan wawancara tidak terstruktur dengan Departemen Sumber Daya Manusia, terdapat empat klasifikasi skor penilaian: kurang (0-50), cukup (51-75), baik (76-95), dan sangat baik (96-100).

Resor ini menetapkan standar minimal nilai 80 pada setiap subjek penilaian, yang dikategorikan sebagai "baik". Standar ini diberlakukan agar setiap karyawan dapat memenuhi tanggung jawabnya secara optimal. Penilaian ini juga mencakup evaluasi kinerja di setiap departemen untuk membantu kepala departemen dalam mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan guna mencapai tujuan perusahaan.



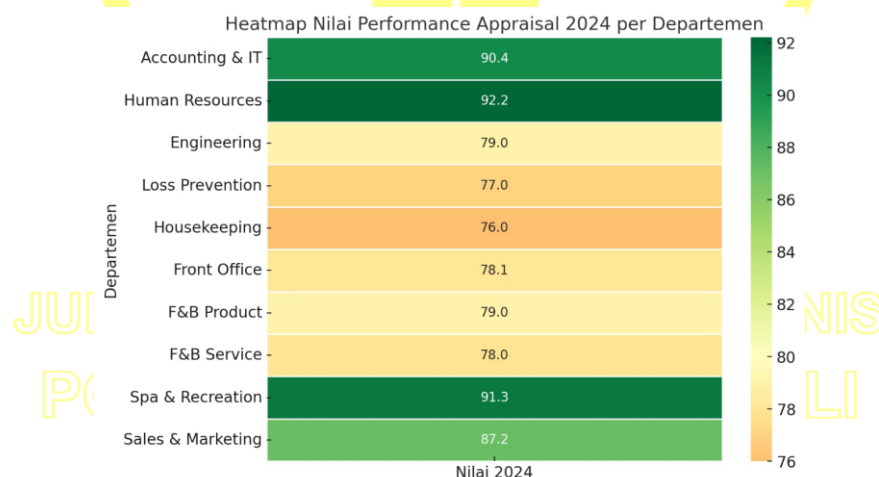
Gambar 1. 1 Hasil Nilai Rata-Rata Performance Appraisal Karyawan Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua Autograph Collection Periode 2019-2024

Sumber: HRD Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua, Autograph Collection
(Data diolah)

Gambar 1.1 merupakan grafik nilai rata-rata *performance appraisal* per departemen 2019–2024 menunjukkan penurunan signifikan pada 2020–2022 akibat

COVID-19, dengan pola pemulihan yang berbeda di tiap departemen. Departemen yang pulih cepat, seperti *Human Resources* dan *Spa & Recreation*, cenderung memiliki sistem pelatihan serta motivasi yang konsisten meski di masa krisis, sementara departemen dengan pemulihan lambat, seperti *Housekeeping* dan *F&B Service*, kemungkinan memerlukan intervensi tambahan berupa pelatihan teknis dan program motivasi berbasis penghargaan. Oleh karena itu, manajemen dapat memprioritaskan alokasi sumber daya pada unit yang pemulihannya lambat guna mempercepat pencapaian target kinerja.

Pada tahun 2024, departemen yang tidak mencapai standar penilaian tersebut adalah *Departemen Engineering, Loss Prevention, Housekeeping, Front Office, F&B Product*, dan *F&B Service*. Pemaparan di atas menunjukkan adanya permasalahan terhadap kompetensi karyawan terkait kurangnya sikap profesional dan penurunan kinerja karyawan di Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua, Autograph Collection.



Gambar 1. 2 Heatmap Nilai Rata-Rata Performance Appraisal Karyawan Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua Autograph Collection Periode 2024

Sumber: HRD Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua, Autograph Collection
(Data diolah)

Gambar 1.2 menunjukkan *heatmap* nilai *performance appraisal* 2024 menunjukkan bahwa warna hijau merepresentasikan kinerja tinggi, kuning menunjukkan kinerja sedang, dan merah mendekati batas rendah. Departemen seperti *Human Resources* dan *Spa & Recreation* berada di zona hijau yang mencerminkan pencapaian kinerja optimal, sedangkan *Housekeeping* dan *Loss Prevention* berada di zona kuning–merah sehingga memerlukan perhatian dan prioritas perbaikan dari manajemen untuk meningkatkan performa mereka.

Tabel 1. 1 Hasil Rata-Rata Training Hours Karyawan Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua Autograph Collection Tahun 2024

No	Department	Target	Training Hours	Hasil Kinerja
1	Accounting & IT	72 jam	63	90,4
2	Human Resources	72 jam	68	92,2
3	Engineering	72 jam	40	79
4	Loss Prevention	72 jam	43	77
5	Housekeeping	72 jam	35	76
6	Front Office	72 jam	40	78,1
7	F&B Product	72 jam	41	79
8	F&B Service	72 jam	39	78
9	Spa & Recreation	72 jam	65	91,3
10	Sales & Marketing	72 jam	56	87,2

Sumber: HRD Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua, Autograph Collection, 2024 (Data diolah)

Target *training hours* yang ditetapkan departemen *Human Resources* tidak terealisasi sepenuhnya. departemen *Human Resources* memang melakukan pelatihan internal dan sesekali mendatangkan trainer eksternal, namun realisasi jam pelatihan jauh di bawah target sehingga berpengaruh pada penurunan kinerja

karyawan. Kurangnya intensitas dan kualitas pelatihan membuat keterampilan serta motivasi tidak berkembang optimal (Lopez dkk., (2025).

Pelatihan internal lebih efisien dari sisi biaya dan mudah diatur, tetapi terbatas dalam variasi materi, sedangkan pelatihan eksternal lebih novatif dan relevan dengan perkembangan terbaru, meski memerlukan biaya lebih besar (Lopez dkk., (2025). Kesenjangan target dan realisasi ini menjadi faktor penting penurunan kinerja, sehingga strategi pelatihan perlu dievaluasi agar benar-benar mendukung peningkatan kinerja karyawan.

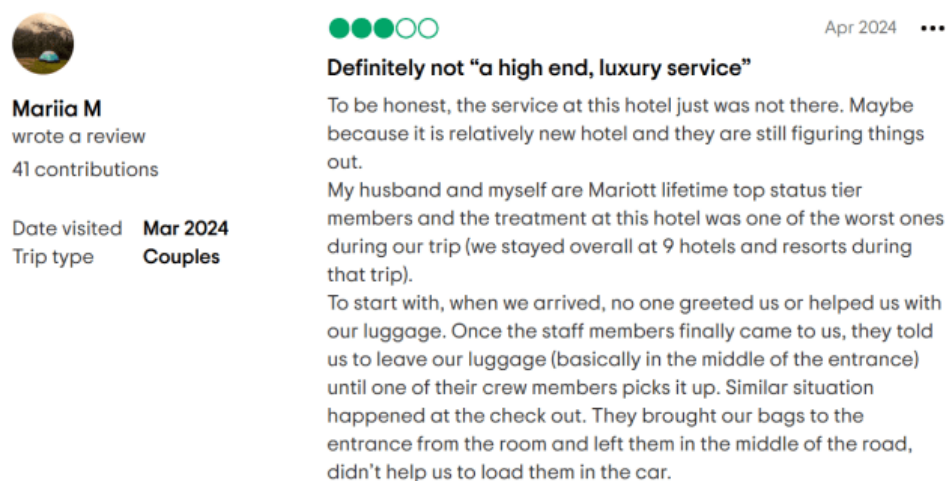
Selain itu, penurunan kinerja karyawan dapat dilihat dari masalah yang terjadi di Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua, Autograph Collection karena adanya karyawan yang tidak profesional dalam memberikan pelayanan yang menyebabkan tamu merasa kecewa dan tidak nyaman. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alexandro (2021), yang menyatakan bahwa menurunnya kinerja karyawan terlihat dari masalah kualitas pelayanan yang tidak profesional, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan dan kekecewaan bagi tamu (Kusumarini, 2024). Hal tersebut mengakibatkan tamu merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, yang terlihat dari ulasan negatif di Google Review.



Gambar 1. 3 Penilaian Buruk Dari Tamu yang Menginap di Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua, Autograph Collection

Sumber: Google Review (2024)

Gambar 1.3 menunjukkan bahwa tamu merasa kurang nyaman karena menemukan semut di tempat tidur dan tikus di area taman, yang menimbulkan kekhawatiran terhadap kebersihan lingkungan. Situasi ini mungkin bisa ditangani lebih baik jika ada respons yang lebih sigap dari staf *villa resort*. Meskipun tantangan seperti ini bisa terjadi, hal ini menunjukkan adanya ruang untuk peningkatan dalam hal perhatian dan pelayanan terhadap tamu, terutama dalam menangani keluhan secara cepat dan efektif.



Gambar 1. 4 Penilaian Buruk Dari Tamu yang Menginap di Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua, Autograph Collection

Sumber: Google Review (2024)

Gambar 1.4 menunjukkan bahwa tamu merasa kurang puas dengan pengalaman menginapnya karena pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan ekspektasi resor berbintang. Saat *check-in*, tidak ada staf yang menyambut atau membantu dengan bagasi, dan koper sempat dibiarkan begitu saja di area masuk. Hal serupa terjadi saat *check-out*, di mana barang hanya dibawa sampai ke luar kamar tanpa bantuan lebih lanjut. Kurangnya inisiatif dan perhatian dari staf dalam

situasi ini menunjukkan bahwa aspek pelayanan masih perlu ditingkatkan supaya ke depannya dapat memberikan pengalaman kepada tamu dengan lebih ramah dan profesional bagi para tamu.

Upaya peningkatan kinerja karyawan di Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua, Autograph Collection diwujudkan melalui beberapa strategi motivasi. Salah satunya adalah penyelenggaraan *Town Hall Meeting* secara triwulanan. Dalam pertemuan ini, perusahaan memberikan apresiasi berupa penghargaan *Associate of the Month* dan pengakuan bagi departemen yang berhasil mencapai target yang telah ditetapkan.

Selain itu, untuk menumbuhkan rasa kepedulian terhadap karyawan, resor ini menyelenggarakan perayaan ulang tahun staf setiap akhir bulan untuk karyawan yang berulang tahun pada bulan tersebut. Hal ini bertujuan agar karyawan merasa dihargai oleh perusahaan.

Berbagai inisiatif lain juga dilakukan, seperti kunjungan kepada karyawan yang sakit, atau yang sedang merayakan momen penting seperti pernikahan atau kelahiran. Perusahaan juga memberikan dukungan saat ada karyawan yang berduka. Selain itu, untuk mempererat hubungan antar karyawan, berbagai kegiatan bulanan diadakan. Informasi terkait kegiatan ini diumumkan melalui papan pengumuman (*notice board*) yang terletak di koridor.

Peningkatan motivasi kerja karyawan merupakan fokus utama manajemen Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua, Autograph Collection, yang salah satunya diimplementasikan melalui program pelatihan. Menurut Parashakti & Noviyanti (2021), pelatihan adalah serangkaian aktivitas terstruktur untuk menambah

keahlian dan pengetahuan individu, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja dan profesionalisme karyawan. Meskipun program pelatihan ini diadakan secara rutin dengan durasi minimal 14 jam per bulan, tingkat partisipasi karyawan tergolong rendah, sehingga manfaatnya tidak dapat dirasakan secara optimal. Fenomena ini menunjukkan adanya kesadaran yang rendah dari para karyawan dalam hal untuk mengikuti program pengembangan yang diselenggarakan oleh departemen Sumber Daya Manusia.

Temuan ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang menunjukkan hubungan positif antara pelatihan dan kinerja. Awoitau dkk. (2024) menemukan bahwa pelatihan berkontribusi positif terhadap peningkatan kinerja karyawan di Sekretariat DPRD Kabupaten Jayapura. Hasil serupa juga dilaporkan oleh Asiska dkk. (2024) dan Silalahi & Wonua (2025), yang masing-masing menunjukkan bahwa pelatihan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Kota Kediri, dan PT. Baja Perkasa. Namun, temuan yang berbeda disampaikan oleh Prasetya dkk. (2021), yang menemukan bahwa pelatihan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Kopiloka 3.0 Palembang.

Di sisi lain, motivasi kerja juga dianggap sebagai faktor kunci. Kaswan (2017) mendefinisikan motivasi sebagai sikap dan nilai-nilai yang mendorong seseorang untuk bertindak secara positif, karena adanya dorongan internal yang memuaskan kebutuhan individu. Yumhi dkk. (2021) menambahkan bahwa motivasi merupakan salah satu pendorong utama peningkatan kinerja karyawan, di mana

peran pemimpin sangat krusial dalam menciptakan organisasi yang lebih profesional.

Berdasarkan wawancara dengan Departemen Sumber Daya Manusia Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua, Autograph Collection, faktor motivasi kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini dibuktikan dengan keluhan dari karyawan terkait kebijakan dan prosedur kerja yang tidak jelas, seperti kurangnya panduan mengenai promosi jabatan dan kenaikan gaji. Situasi ini, seperti yang diungkapkan Silalahi (2022), menyebabkan penurunan motivasi dan ini menyebabkan adanya dampak negatif pada kinerja. Riset sebelumnya yang dilakukan oleh peneliti yaitu melakukan wawancara dengan tiga orang karyawan juga mengindikasikan adanya ketidaksesuaian antara gaji yang diterima dengan beban kerja, yang menjadi penyebab utama rendahnya motivasi.

Temuan ini juga sependapat dengan beberapa penelitian yang menunjukkan pengaruh positif motivasi kerja terhadap kinerja. Asiska dkk. (2024) dan Laily dkk. (2024) menemukan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan, masing-masing di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Kota Kediri, dan di kantor pemerintahan di Kecamatan Magersari. Demikian pula, Awoitau dkk. (2024) menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan di Sekretariat DPRD Kabupaten Jayapura. Namun, temuan berbeda ditemukan oleh Silalahi & Wonua (2025), yang menemukan bahwa motivasi tidak berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di PT. Baja Perkasa.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menguji **Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua, Autograph Collection.**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan permasalahan yang akan dibahas penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan pada Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua, Autograph Collection?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan pada Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua, Autograph Collection?
3. Apakah pelatihan dan motivasi kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan pada Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua, Autograph Collection?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan ruang lingkup rumusan masalah di atas, penelitian ini memiliki tujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai hal-hal sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap peningkatan kinerja karyawan pada Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua, Autograph Collection.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap peningkatan kinerja karyawan pada Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua, Autograph Collection.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan dan motivasi kerja terhadap peningkatan kinerja karyawan pada Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua, Autograph Collection.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat membantu memperluas wawasan dan tambahan informasi dalam pemahaman mengenai teori manajemen sumber daya manusia mengenai arti penting pelatihan dan motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dan membantu penelitian selanjutnya penulis lain yang mengambil masalah yang sama.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi objektif yang relevan dan dapat dipertimbangkan oleh manajemen Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua, Autograph Collection.

Tujuannya adalah untuk membantu dalam penyusunan program pelatihan dan strategi motivasi kerja yang lebih efektif. Dengan implementasi yang tepat, penelitian ini diharapkan berkontribusi pada peningkatan kinerja karyawan, yang pada akhirnya akan mengoptimalkan kualitas layanan kepada para tamu.

b. Bagi Penulis

Penelitian diharapkan memberikan kesempatan bagi penulis untuk memperluas pengetahuan dan pemahaman mendalam mengenai berbagai inisiatif pelatihan dan motivasi kerja di sektor bisnis, khususnya pada konteks Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua, Autograph Collection. Lebih lanjut, penelitian ini menjadi sarana bagi penulis untuk mengidentifikasi dan menganalisis solusi terhadap isu-isu manajerial yang relevan dengan topik yang dikaji.

1.5 Sistematika Penelitian

Adapun sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan menjadi beberapa sub bab, yaitu: latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas secara umum mengenai pelatihan, motivasi kerja dan kinerja karyawan. Dalam bab ini juga terdapat sub bab yang membahas kajian empiris (penelitian sebelumnya) serta kerangka konsep dan hipotesis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini membahas tentang tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, variabel data, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum perusahaan yang menjadi tempat penelitian, serta membahas hasil analisis dan hasil penelitian.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab terakhir ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan pemaparan saran-saran yang terkait dengan penelitian agar pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian ini dapat memperoleh manfaatnya.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelatihan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Indikator pelatihan dalam penelitian ini meliputi: kemampuan instruktur, kesesuaian materi pelatihan dengan kebutuhan pekerjaan, pemahaman terhadap materi, efektivitas metode pelatihan, serta manfaat pelatihan dalam mendukung pekerjaan. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin baik dan tepat sasaran program pelatihan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kinerja karyawan yang dihasilkan.
2. Motivasi kerja (X_2) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Motivasi kerja dalam penelitian ini diukur melalui indikator: jaminan kesehatan dan keselamatan, hubungan antar rekan kerja, kesesuaian pekerjaan dengan minat pribadi, pengakuan atas prestasi kerja, dan keseimbangan antara beban kerja dan imbalan. Artinya, ketika perusahaan

mampu memberikan dukungan motivasional secara adil dan berkelanjutan, karyawan akan terdorong untuk bekerja lebih produktif, disiplin, dan bertanggung jawab.

3. Pelatihan dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut secara bersama-sama bekerja dalam meningkatkan kualitas dan produktivitas kerja karyawan. Dengan demikian, kombinasi antara program pelatihan yang efektif dan sistem motivasi yang tepat dapat memperkuat performa karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil analisis data yang telah dilakukan maka dapat ditarik beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh manajemen Amarterra Villas Resort Bali Nusa Dua, Autograph Collection dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan, yaitu:

1. Manajemen sebaiknya mengevaluasi kembali metode penyampaian materi pelatihan agar lebih mudah dipahami oleh seluruh karyawan. Hal ini bisa menyangkut penggunaan bahasa yang lebih aplikatif, materi yang kontekstual, dan metode yang lebih partisipatif agar pemahaman peserta meningkat.
2. Perusahaan perlu memperhatikan pentingnya sistem penghargaan dan pengakuan atas kinerja individu maupun tim, baik secara formal maupun

informal. Ini dapat memotivasi karyawan untuk mempertahankan bahkan meningkatkan performa mereka, karena merasa dihargai dan diapresiasi oleh lingkungan kerja.

3. Perusahaan perlu memperhatikan pemenuhan kebutuhan dasar karyawan secara konsisten. Misalnya dengan menjaga keseimbangan jam kerja dan istirahat, memastikan fasilitas kerja mendukung kenyamanan, serta memberikan dukungan terhadap kesehatan fisik karyawan. Dengan demikian, motivasi kerja dapat meningkat secara berjenjang sesuai dengan konsep Maslow, yang pada akhirnya berdampak positif pada kinerja.
4. Perlu adanya peningkatan kesadaran dan dorongan bagi karyawan untuk lebih aktif dalam pengembangan diri, baik melalui pelatihan formal, pelatihan daring, ataupun partisipasi dalam kegiatan profesional. Lingkungan kerja yang mendorong pembelajaran akan menciptakan kultur kerja yang progresif dan adaptif.

DAFTAR PUSTAKA

Ariyanti, N. W., Darsana, . M., & Wardana, A. M. (2018). PENGARUH MOTIVASI DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN. *ECONOMICA*, 7(1), 17–28. <https://doi.org/10.22202/economica.2018.v7.i1.1873>

Asiska, Y. S. D., Kristanti, D., Yunanto, Y., & Bagaskara, W. G. (2024). The nfluence of Job Training, Motivation, and Work Environment on Employee Performance at PT. Telekomunikasi ndonesia, Tbk Kediri City. *Airlangga Journal of nnovation Management*, 5(3), 431–448. <https://doi.org/10.20473/ajim.v5i3.59708>

Awoitau, R., Noch, M. Y., & Khotimah, K. (2024). The nfluence of Motivation, Training and Compensation on Employee Performance. *Advances n Human Resource Management Research*, 2(3), 153–165. <https://doi.org/10.60079/ahrmr.v2i3.376z>

Cahyani, A. R., Sukisno, R., & Heksarini, A. (2025). The nfluence of Education and Training on Work Motivation and Teacher Performance on Smk Negeri 9 n Samarinda. *nternational Journal of Business and Management nvention*, 14. <https://doi.org/10.35629/8028-14045166>

Dinh Van Thang & Nguyen Quoc Nghi. (2022). The effect of work motivation on employee performance: The case at OTUKSA Japan company. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 13(1), 404–412. <https://doi.org/10.30574/wjarr.2022.13.1.0047>

Erdiansah, D., & Atiza, A. N. (2023). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MOTIVASI KERJA KARYAWAN DI NDUSTRI TEKSTIL : STUDI KASUS DI PT KAHATEX RANCAEKEK.

Efendi Silalahi, E., & Rundu Wonua, A. (2025). THE MPACT OF WORK ENVIRONMENT, TRAINING, MOTIVATION, ON PERFORMANCE WITH PRODUCTIVITY AS A MODERATING VARIABLE. *nternational Journal of Social Science, Management and Economics Research*, 3(1), 76–88. <https://doi.org/10.61421/IJSSMER.2025.3107>

Freitas, J. G. (2023). The Effect of Training, Work Motivation And nnovation On Employee Performance. *Journal of Digitainability, Realism & Mastery (DREAM)*, 2(12), 543–569. <https://doi.org/10.56982/dream.v2i12.191>

Garland, R. (1991). *The Mid-Point on a Rating Scale: s t Desirable?*

Ghozali, L. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program BM SPSS 25* (9 ed.).

Hawari, Y., & Triatmojo, W. N. (2020). PENGARUH MOTIVASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA BAGIAN KEPEGAWAIAN DIREKTORAT JENDERAL ADMINISTRASI HUKUM UMUM KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK NDONESIA

Natazya, A., & Farida, S. N. (2025). Analysis of the nfluence of Work Discipline, Work Motivation, and Job Training on Employee Job Performance at PT PLN UP3 South Surabaya. *Journal of Business Management and Economic Development*, 3(02), 563–571. <https://doi.org/10.59653/jbmed.v3i02.1532>

Jalaludin, A., & Ridwan, M. (2024). THE EFFECT OF TRAINING AND MOTIVATION ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT PT MUTIARA SAMUDERA PASAI. *Jurnal ASIK: Jurnal Administrasi, Bisnis, lmu Manajemen & Kependidikan*, 2(3), 46–55. <https://doi.org/10.59639/asik.v2i3.77>

Kaswan. (2017). *Psikologi ndustri dan Organisasi* (1 ed.). Alfabeta.

Kiniki, A. (2021). *Organizational Behavior: A Practical, Problem-Solving Approach* (3 ed.). McGraw-Hill Education.

Kurniawati, D., Dhamayanthi, W., & Umami, M. R. (2024). *The mpact of Training and Job Motivation on Employee Performance n the Cultivation Division of PT. Mitratani Dua Tujuh Jember n ndonesia.*

Lama, P. B., & Sigdel, S. (2024). Empowerment, Motivation, and Training: Key Drivers of Employee Performance n nformation Technology Sector. *Management Dynamics n the Knowledge Economy*, 12(4), 342–353. <https://doi.org/10.2478/mdke-2024-0020>

Lopez, J. G.-E., Viscor, G., & Luis Monteiro, R. (2025). Editorial: Emerging topics n human physiology. *Front*, 16. <https://doi.org/10.3389/fphys.2025.1594305>

Meli Jenica Panggabean & Lia Yuliana. (2025). The nfluence of Principal Leadership, Teacher Training and Work Motivation on State Vocational School Teachers' Performance n ndragiri Hilir District. *nternational Journal of Educational Technology Research*, 3(1), 243–254. <https://doi.org/10.59890/ijetr.v3i1.456>

Mondy, R. W. (2016). *Human Resource Management* (14 ed.). Harlow : Pearson Education., 2016.

Mu'arif, F. A., & Priyatmono, B. (2025). *MOTIVASI DARI SUDUT PANDANG TEORI HIRARKI KEBUTUHAN MASLOW*.

Novi Anisa Safitri, Muhammad Fahmi lmiawan, Dini slami, Muammar Khadavi, & Muhammad sa Ansori. (2024). Pelatihan dan Pengembangan Untuk Meningkatkan Keterampilan Karyawan Era Digital. *Jurnal Riset dan novasi Manajemen*, 2(2), 95–110. <https://doi.org/10.59581/jrim-widyakarya.v2i2.3288>

Pangersa, D. S. (2024). PENGARUH MOTIVASI DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN HOTEL RIZEN PREMIERE (Studi Kasus Pada Karyawan Hotel Rizen Premiere).

Paramita, R., & Utiahman, N. (2025). Pengaruh Pelatihan Kerja, Pengembangan Karir, Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Sinar Gorontalo Berlian Motors (Mitsubishi).

Perkembangan Pariwisata Provinsi Bali Desember 2024. (2025). *Badan Pusat Statistik Provinsi Bali*. <https://bali.bps.go.id/id/pressrelease/2025/02/03/717939/perkembangan-pariwisata-provinsi-bali-desember-2024.html>

Prasetya N, J. E., Faizal, Moh., & Choirunnisak, C. (2021a). PENGARUH PELATIHAN DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA KOPILOKA 3.0 PALEMBANG TAHUN 2021. *Jurnal lmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 1(2), 145–152. <https://doi.org/10.36908/jimpa.v1i2.28>

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior* (18 ed.). Pearson.

Rokhmatu Laily, E. D., Mulyono, S., & Wijayanti, T. C., (2024). The Effect of Training and Work Motivation on Employee Performance through Job Satisfaction. *nternational Journal of Social Science and Human Research*, 7(01). <https://doi.org/10.47191/ijsshr/v7-i01-105>

Sugiyono, D. (2023). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*.

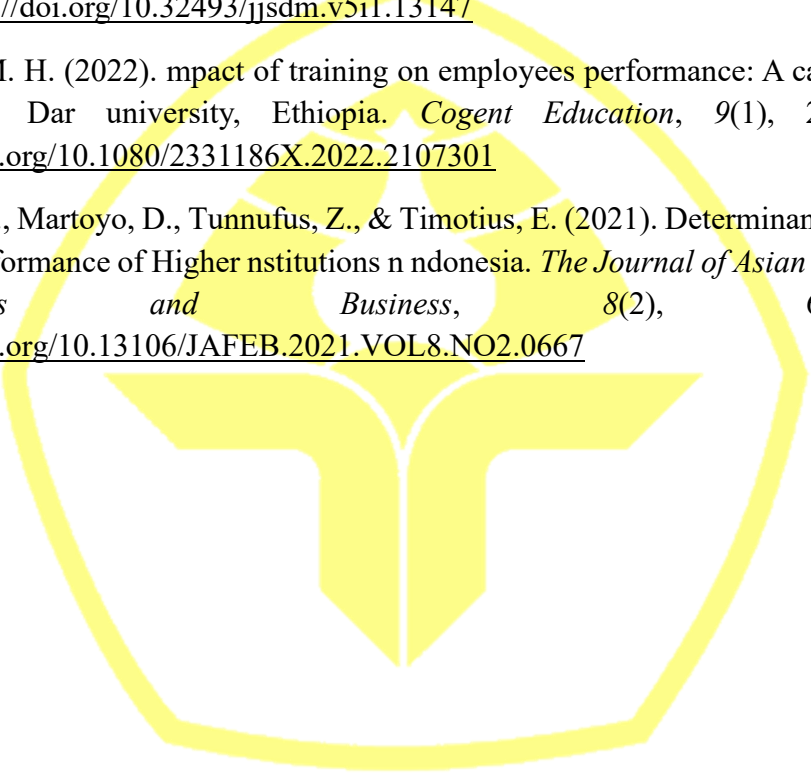
Tewal, B., Adolfina, Pandowo, M. H. C., & Tawas, H. N. (2017). *Perilaku Organisasi*. CV. Patra Media Grafindo.

Usman, H., & Akbar, R. P. S. (2015). *Pengantar Statistika: Edisi Kedua / Husaini Usman; R. Purnomo Setiady Akbar* (2 ed.). Bumi Aksara.

Wahyunata, A. (2021). Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kreativitas Pemecahan Masalah Sebagai Variabel ntervening (CV Deschino Sport). *JENIUS (Jurnal Imiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 5(1), 112. <https://doi.org/10.32493/jjsdm.v5i1.13147>

Yimam, M. H. (2022). mpact of training on employees performance: A case study of Bahir Dar university, Ethiopia. *Cogent Education*, 9(1), 2107301. <https://doi.org/10.1080/2331186X.2022.2107301>

Yumhi, Y., Martoyo, D., Tunnufus, Z., & Timotius, E. (2021). Determinant Factors of the Performance of Higher nstitutions n ndonesia. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(2), 667–673. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2021.VOL8.NO2.0667>



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI