SKRIPSI

EVALUASI IMPLEMENTASI PROGRAM *HEARTIST TRAINING* DALAM PENGEMBANGAN KARYAWAN DI PULLMAN BALI LEGIAN BEACH HOTEL & RESORT

POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional
Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

Oleh:
A.A ISTRI ANGGIE SATYA DEWANTY
NIM 2015744175

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024

SKRIPSI

EVALUASI IMPLEMENTASI PROGRAM *HEARTIST TRAINING* DALAM PENGEMBANGAN KARYAWAN DI PULLMAN BALI LEGIAN BEACH HOTEL & RESORT

POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional
Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

Oleh:
A.A ISTRI ANGGIE SATYA DEWANTY
NIM 2015744175

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Evaluasi Implementasi Program *Heartist Training* Dalam Pengembangan Karyawan Di Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort
2. Penulis
   a. Nama : A.A Istri Anggie Satya Dewanty
   b. NIM : 2015744175
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 15 Agustus 2024

Menyetujui :

Pembimbing I.	Pembimbing II,
Drs. I Gusti Ngurah Sanjaya MM	I Wayan Sukarta, SE., M.Agb
NIP. 196508141990031014	NIP. 196005191989101001

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

EVALUASI IMPLEMENTASI PROGRAM HEARTIST TRAINING DALAM PENGEMBANGAN KARYAWAN DI PULLMAN BALI LEGIAN BEACH HOTEL & RESORT

Oleh:

A.A ISTRI ANGGIE SATYA DEWANTY
NIM 2015744175

Disahkan,

Ketua Penguji

Drs. I Gusti Ngurah Sanjaya MM.
NIP. 196508141990031014

Penguji I

Ida Ayu Putri Widiasuari Riyasa, SE.,MM
NIP. 4119601

Penguji II

I Ketut Muderana, SE
NIP. 196212311988031012

Mengetahui,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,

Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D.
NIP. 196409291990032003

Badung, 26 Agustus 2024
Prodi. Manajemen Bisnis Internasional
Ketua,

Ketut Vini Elfarosa, SE., M.M.
NIP. 197612032008122001

MOTTO

“Pragat Skripsi OTW Resepsi”

PERSEMBAHAN

Puji syukur dan terima kasih kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Evaluasi Implementasi Program Heartist Training Dalam Pengembangan Karyawan di Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort” tepat pada waktunya. Atas terselesainya Skripsi ini,penulis mengucapkan terima kasih kepada dan persembahan kepada :

1. Orang tua yang telah memberikan dukungan serta doa.
2. Keluarga besar Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort yang telah memberikan izin untuk melakukan PKL (Praktek Kerja Lapangan) serta membantu memberikan informasi yang dibutuhkan.
3. Teman-teman Prodi Manajemen Bisnis Internasional atas kebersamaan dan dukungan semangat yang diberikan.
4. Serta semua pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul Evaluasi Implementasi Program Heartist Training Dalam Pengembangan Karyawan di Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi Diploma IV Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.

Penulisan Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Diploma IV Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali. Penulisan Skripsi, penulis banyak memperoleh bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di kampus Politeknik Negeri Bali khususnya di Jurusan Administrasi Niaga.
2. Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu serta memberikan arahan kepada penulis dalam penyususnan Skripsi.
3. Ketut Vini Elfarosa, SE., MM selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Internasional yang telah memberikan ijin dalam penyusunan Skripsi.
4. Drs. I Gusti Ngurah Sanjaya MM selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah membimbing dan memberikan pengarahan kepada penulis selama proses pembuatan Skripsi.
5. I Wayan Sukarta, SE., M.Agb. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memotivasi penulis dalam pembuatan Skripsi.

6. Serta seluruh Karyawan dan Staff di Hotel Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort khususnya pada *talent & culture department* yang telah membantu dan membimbing penulis dalam mencari informasi dan melengkapi data penelitian.
7. Orang tua tercinta yang telah mendoakan dan memberikan dukungan yang luar biasa baik itu berbentuk materi maupun moral.
8. Teman-teman Prodi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan semangat dan memberikan masukan selama pembuatan Skripsi ini.

Besar harapan penulis agar Skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh mahasiswa yang melakukan penelitian yang berkaitan dengan Skripsi yang dilakukan oleh penulis. Demikian yang dapat penulis sampaikan, akhir kata tidak lupa penulis menyampaikan permohonan maaf apabila terdapat kesalahan dalam penulisan Skripsi ini.

Badung, Juli 2024

Penulis

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa Skripsi denganjudul :

EVALUASI IMPLEMENTASI PROGRAM HEARTIST TRAINING DALAM PENGEMBANGAN KARYAWAN DI PULLMAN BALI LEGIAN BEACH HOTEL & RESORT

adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Skripsi ini, dan disebutkan dalam daftarpustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, dengan ini saya menyatakan menarik Skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

Badung, 14 Agustus 2024
Yang menyatakan

METERAI TEMPEL
D2AALX326008647

A.A Istri Anggie Satya Dewanty
NIM 2015744175

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi program *heartist training* dalam pengembangan karyawan di Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort. Penelitian ini merupakan penelitian desktiptif kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi dan wawancara sedangkan teknk analisis data yang digunakan yaitu triangulasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program *Heartist training* telah memberikan kontribusi positif yang signifikan dalam pengembangan keterampilan karyawan dan peningkatan kualitas layanan hotel. Pelatihan yang dirancang secara spesifik untuk kebutuhan karyawan, seperti keterampilan interpersonal, layanan pelanggan, etika profesional, keterampilan manajerial, kreativitas dan inovasi, keselamatan dan kesehatan, serta produktivitas dan efisiensi, menunjukkan hasil yang efektif. Selanjutnya Evaluasi program menunjukkan adanya peningkatan kemampuan komunikasi, kerjasama, profesionalisme, tanggung jawab, dan kreativitas di antara karyawan. Selain itu, keterlibatan manajemen dalam proses pelatihan memberikan dukungan moral yang penting dan memperkuat budaya kerja yang kolaboratif.

Kata Kunci: Implementasi, Pengembangan Karyawan, *Heartist Training*

ABSTRACT

This study aims to understand the implementation of the Heartist training program in employee development at Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort. This research is a qualitative descriptive study using data collection techniques such as observation and interviews, while the data analysis technique used is data triangulation. The results show that the Heartist training program has made a significantly positive contribution to the development of employee skills and the improvement of hotel service quality. The training, which is specifically designed for employee needs such as interpersonal skills, customer service, professional ethics, managerial skills, creativity and innovation, safety and health, as well as productivity and efficiency, has shown effective results. Furthermore, the program evaluation indicates improvements in communication skills, teamwork, professionalism, responsibility, and creativity among employees. Additionally, the involvement of management in the training process provides essential moral support and strengthens a collaborative work culture.

Keywords: *Implementation, Employee Development, Heartist Training*

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah aset vital dalam setiap organisasi, termasuk di sektor perhotelan. SDM mencakup seluruh individu yang berkontribusi terhadap operasional dan perkembangan suatu perusahaan. Menurut (Rinayanthi dan Kuntariati 2022) SDM merupakan potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan tujuan dengan kompetensi, keterampilan, dan komitmen yang dimiliki. Keberhasilan perusahaan sangat bergantung pada bagaimana SDM dikelola, dikembangkan, dan dipertahankan dalam jangka panjang. SDM tidak hanya berperan sebagai tenaga kerja tetapi jugasebagai ujung tombak dalam memberikan layanan berkualitas tinggi kepada pelanggan.

Fungsi manajemen SDM sangat beragam dan mencakup beberapa aspek penting, seperti perencanaan, rekrutmen, pelatihan dan pengembangan, penilaian kinerja, serta kompensasi. hotel (Juliana dan Pratama 2020) mengemukakan bahwa fungsi utama manajemen SDM adalah memastikan bahwa organisasi memiliki staf yang tepat dengan keterampilan yang tepat di tempat yang tepatpada waktu yang tepat. Fungsi-fungsi ini saling terkait dan bekerja secara sinergis untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan harmonis. Di industri perhotelan, peran ini menjadi sangat kritis karena kualitas layanan sangat bergantung pada kualitas SDM yang dimiliki.

Pengembangan SDM merupakan salah satu aspek penting dalam

manajemen SDM yang fokus pada peningkatan kompetensi dan keterampilan karyawan melalui berbagai program pelatihan dan pendidikan. Pengembangan ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan serta mempersiapkan mereka untuk menghadapi tantangan pekerjaan di masa depan. Menurut Dessler (2020), pengembangan SDM melibatkan proses pembelajaran yang berkelanjutan dan sistematis untuk mengasah keterampilan dan pengetahuan karyawan.

Pengembangan karyawan menjadi sebuah aspek yang sangat penting dalam mengelola bisnis, terutama di sektor perhotelan yang memerlukan layanan yang sangat personal dan berkualitas tinggi (Kurniatama dan Waryanto 2022). Di tengah persaingan yang semakin ketat dan ekspektasi pelanggan yang terus meningkat, perusahaan-perusahaan di industri perhotelan, termasuk Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort, menyadari bahwa karyawan adalah aset terbesar yang harus dikembangkan secara terus-menerus.

Menurut (Gustiana dkk, 2022) pengembangan karyawan dapat didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang dirancang untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku karyawan untuk meningkatkan kinerja di tempat kerja. Pendekatan ini mencakup pelatihan, pendidikan, pembelajaran, dan pengalaman kerja yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi dan produktivitas karyawan. Secara teoritis, pendekatan ini didasarkan pada teori kebutuhan manusia, di mana pemenuhan kebutuhan karyawan akan pengembangan diri dan pencapaian pribadi dapat meningkatkan motivasi dan keterlibatan dalam pekerjaan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Nurhayati dkk, 2021) menunjukkan bahwa

investasi dalam pengembangan karyawan dapat meningkatkan produktivitas, kualitas layanan, dan retensi karyawan. Hal ini sejalan dengan teori sumber daya manusia (Apriliana dan Nawangsari 2021) yang menekankan pentingnya manusia sebagai aset terpenting dalam organisasi. Dengan mengembangkan karyawan, perusahaan dapat menciptakan keunggulan kompetitif melalui kinerja yang unggul dan inovasi.

Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort, sebagai salah satu hotel terkemuka di Bali, memahami pentingnya investasi dalam pengembangan karyawan. Salah satu cara yang mereka ambil untuk mencapai hal ini adalah melalui program *Heartist training*. Program ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan teknis karyawan, tetapi juga untuk mengembangkan aspek-aspek keterampilan interpersonal, komunikasi, dan empati yang sangat penting dalam- memberikan layanan pelanggan yang superior (Kencanawati dkk, 2021).

Heartist training dari Accor Hotel memiliki perbedaan yang signifikan dengan program pengembangan karyawan lainnya dalam beberapa aspek kunci. Pertama, *Heartist training* menekankan pelayanan dan keramahan sebagai intidari pelatihan, dengan fokus yang kuat pada memberikan pengalaman yang istimewa bagi tamu hotel. Hal ini berbeda dengan banyak program pengembangankaryawan lainnya yang lebih berorientasi pada pengembangan keterampilan teknis atau kepemimpinan. Selain itu, *Heartist training* dirancang khusus untuk industri perhotelan, sedangkan program pengembangan karyawan lainnya memiliki fokus yang lebih umum atau berlaku untuk berbagai industri. Metode pelatihan yang digunakan dalam *Heartist training* juga berbeda, dengan penekanan pada simulasi

peran, permainan peran, atau pelatihan langsung dengan supervisor atau mentor, yang tidak selalu menjadi fitur dalam program-program lain. Program-program pengembangan karyawan lainnya memiliki penekanan yang berbeda pada pengakuan dan penghargaan. *Heartist training* memberikan pengakuan yang lebih terfokus pada prestasi dalam pelayanan dan keramahan. Melalui pemahaman yang lebih spesifik tentang perbedaan ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga tentang bagaimana program-program pengembangan karyawan dapat memengaruhi keterlibatan karyawan dan kinerja organisasi atau perusahaan.

Heartist training di Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort dirancang dengan tujuan utama untuk menciptakan karyawan yang tidak hanya melakukan pekerjaan mereka secara mekanis, tetapi juga memiliki kepekaan terhadap kebutuhan dan preferensi individu setiap tamu (Safriani 2018). Melalui program ini, karyawan dilatih untuk menjadi lebih sadar akan kebutuhan tamu, memberikan layanan yang personal dan hangat, serta menunjukkan dedikasi terhadap kepuasan pelanggan.

Program *Heartist training* di Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort didesain khusus untuk mengembangkan keterampilan interpersonal, kemampuan komunikasi, dan kesadaran layanan. Program ini bertujuan untuk menginspirasi karyawan untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada setiap tamu, menciptakan pengalaman menginap yang istimewa. Namun, seperti halnya dengan banyak program pengembangan karyawan, ada beberapa masalah yang muncul terkait implementasinya. Salah satu masalah yang muncul terkait program

Heartist training adalah kurangnya partisipasi atau keterlibatan karyawan. Data karyawan yang terlibat pada program *Heartist training* dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Program Heartist training yang diikuti oleh Karyawan Tahun 2023

Departemen	Jumlah Karyawan	Jumlah karyawan yang mengikuti training
Engineering	19	0
Executive Office	2	2
FB Kitchen	27	11
FB Service	37	16
Finance	13	1
Housekeeping	38	14
IT Solutions	2	0
Recreation	6	2
Reservation	4	2
Sales & Marketing	12	1
Security	6	0
SPA	8	4
Talent & Culture	3	0
Welcomer	42	12

Sumber: HRD Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort

Berdasarkan data yang diperoleh dari Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort, program Heartist Training belum diterapkan secara merata di semua departemen. Dari 15 departemen yang tercatat, hanya sebagian yang memiliki karyawan yang mengikuti pelatihan ini. Misalnya, seluruh karyawan di Executive Office telah mengikuti pelatihan, sementara di departemen Engineering, IT Solutions, Security, dan Talent & Culture tidak ada satu pun karyawan yang mengikuti pelatihan tersebut. Ini menunjukkan bahwa Heartist Training belum sepenuhnya diimplementasikan secara menyeluruh di setiap departemen.

Indikator dari penggunaan Heartist Training yang tidak merata ini dapat dilihat dari jumlah karyawan yang mengikuti pelatihan di tiap departemen dibandingkan dengan total karyawan di departemen tersebut. Misalnya, di departemen FB Service dan Housekeeping yang masing-masing memiliki 37 dan 38 karyawan, hanya 16 dan 14 karyawan yang mengikuti pelatihan. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai kesesuaian dan kebutuhan pelatihan di tiap departemen.

Pelatihan di setiap departemen berbeda disebabkan oleh kebutuhan spesifik dari masing-masing fungsi pekerjaan, atau mungkin ada perbedaan dalam prioritas pelatihan berdasarkan peran dan tanggung jawab karyawan di departemen tersebut. Adanya karyawan yang tidak hadir dalam pelatihan bisa disebabkan olehbeberapa faktor, seperti keterbatasan waktu, jadwal kerja yang padat, atau mungkin karena pelatihan tersebut tidak dianggap relevan untuk posisi tertentu pada saat itu. Misalnya, karyawan di Engineering dan IT Solutions mungkin tidak mengikuti pelatihan karena peran mereka yang lebih teknis dan mungkin membutuhkan jenis pelatihan yang berbeda. program ini difokuskan pada karyawan tetap yang diharapkan memiliki kontribusi jangka panjang di perusahaan.

Secara keseluruhan, data pada Tabel 1.1 menunjukkan adanya variasi dalam penerapan Heartist Training di berbagai departemen, yang dapat mencerminkan perbedaan kebutuhan dan prioritas dalam pengembangan karyawan di Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort.

Meskipun program ini dapat dirancang dengan baik, namun jika karyawan tidak merasa termotivasi atau tertarik untuk mengikuti pelatihan, efektivitasnya dapat terbatas. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk kurangnya pemahaman tentang manfaat program, ketidaksesuaian dengan kebutuhan individu, atau bahkan resistensi terhadap perubahan.

Selain itu, evaluasi terhadap efektivitas program *Heartist training* juga menjadi penting. Tanpa penilaian yang sistematis terhadap hasil program, sulit untuk mengetahui apakah program tersebut benar-benar mencapai tujuan yang diinginkan. Evaluasi yang komprehensif dapat mencakup pengukuran kinerja sebelum dan sesudah program, survei kepuasan karyawan dan tamu, serta analisis kinerja bisnis secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil laporan yang diperoleh dari HRD Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort bahwa rekap data pada evaluasi implementasi program *heartist training* menunjukkan bahwa program ini kurang diminati oleh karyawan sehingga pada saat pelatihan berlangsung banyak karyawan yang tidak hadir dan mengikuti program tersebut. Disisi lain, program *heartist training* tidak mampu memberikan dampak yang signifikan terhadap produktifitas karyawan di Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort

Dalam hal data, secara umum, Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort memiliki data tentang jumlah karyawan yang terlibat dalam program *Heartist training*, tingkat partisipasi, dan tingkat kehadiran dalam sesi pelatihan. Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort juga memiliki data tentang penilaian kinerja karyawan sebelum dan sesudah program, serta hasil survei kepuasan tamu yang

mencerminkan pengalaman mereka dengan layanan karyawan. Selain itu, data kinerja bisnis seperti tingkat okupansi, dan ulasan online juga dapat memberikan gambaran tentang dampak program *Heartist training* terhadap kinerja hotel secara keseluruhan. Dengan menganalisis data ini secara menyeluruh, hotel dapat mendapatkan wawasan yang lebih baik tentang efektivitas program dan membuat perubahan yang diperlukan untuk meningkatkan hasilnya.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukanpenelitian dengan mengangkat judul Evaluasi Implementasi Program *Heartist training* Dalam Pengembangan Karyawan di Pullman Bali Legian Beach Hotel Resort.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi program *heartist training* dalam pengembangan karyawan di Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disampaikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi program *heartisttraining* dalam pengembangan karyawan di Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort.

1.4 Kontribusi Hasil Penelitian

1.4.1 Kontribusi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan sebagai

referensi bacaan mengenai pengembangan karyawan melalui program*Heartist training*, serta diharapkan sebagai sarana dalam memberikan wawasan mendalam tentang efektivitas dan keberhasilan program pengembangan karyawan dalam mata kuliah manajemen sumber daya manusia.

1.4.2 Kontribusi Praktis

1. Bagi Perusahaan

Sebagai salah satu informasi tambahan dan pemikiran objektif untuk pihak manajemen Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort serta dapat menjadi bahan pertimbangan dalam implementasi pengembangan karyawan melalui program *Heartist training*, sehingga diharapkan dapat membantu perusahaan untuk mengetahui pentingnya faktor pelatihan dalam pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan tingkat hunian di Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort.

2. Bagi Jurusan

Sebagai sarana referensi bacaan atau bahan perbandingan dalam kajian berikutnya oleh pihak lain serta sebagai bahan dalam pengembangan kurikulum pada perkuliahan.

3. Bagi Penulis

Bagi penulis, penelitian ini dapat menambah pengetahuan, wawasan dan informasi mengenai implementasi pengembangan karyawan melalui program *Heartist training* hunian di Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

   Bab ini merupakan pendahuluan yang berisikan latar belakang masalah penelitian ini, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian yang telah dijabarkan menjadi dua bagian yaitu secara teoritis dan praktis.

2. BAB II KAJIAN PUSTAKA

   Bab ini berisi telaah teori yang memberi paparan atau uraian teori-teori yang telah diperoleh melalui studi pustaka dari buku, artikel ilmiah dan jurnal yang relevan dengan masalah penelitian, lalu adanya contoh- contoh penelitian terdahulu beserta ringkasan hasil penelitian yang dibuat dengan susunan tabel dan kerangka teoritis.

3. BAB III METODE PENELITIAN

   Bab ini berisi keterangan mengenai lokasi penelitian, variabel penelitian, sumber data, jenis data, metode pengumpulan data, teknik analisis data, jadwal penelitian dan yang terakhir sistematika penelitian.

4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

   Bab ini menjelaskan hasil penelitian dan dilakukannya pembahasan berdasarkan hasil dari analisis penelitian, analisis data secara deskriptif maupun hasil pengujianyang telah dilakukan. Bab ini terdiri dari gambaran umum variabel penelitian, analisis data dan hasil penelitian serta pembahasan hasil penelitian.

5. BAB V PENUTUP

   Bab ini memaparkan kesimpulan dan saran dari hasil analisis data berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada Bab IV mengenai evaluasiimplementasi program *heartist training* dalam pengembangan karyawan di Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort, maka dapat ditarik simpulan bahwa Program *Heartist training* telah memberikan kontribusi positif yang signifikan dalam pengembangan keterampilan karyawan dan peningkatan kualitas layanan hotel. Pelatihan yang dirancang secara spesifik untuk kebutuhan karyawan, seperti keterampilan interpersonal, layanan pelanggan, etika profesional, keterampilan manajerial, kreativitas dan inovasi, keselamatan dan kesehatan, serta produktivitasdan efisiensi, menunjukkan hasil yang efektif.

Evaluasi program menunjukkan adanya peningkatan kemampuan komunikasi, kerjasama, profesionalisme, tanggung jawab, dan kreativitas di antara karyawan. Selain itu, keterlibatan manajemen dalam proses pelatihan memberikan dukungan moral yang penting dan memperkuat budaya kerja yang kolaboratif.

5.2 Saran

Saran yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas program pelatihan *Heartist training* di Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort di masa mendatang:

1. Manajemen Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort dapat melakukan peningkatan Komunikasi dan Edukasi Karyawan dengan cara mengadopsi pendekatan proaktif dalam mengkomunikasikan manfaat dan tujuan dari setiap

program pelatihan kepada karyawan. termasuk menyediakan forum diskusi dan sesi penyuluhan untuk menjelaskan pentingnya pelatihan terhadap pengembangan karir dan peningkatan performa kerja serta memberikan fleksibilitas jadwal pelatihan dengan cara merancang jadwal pelatihan yang lebih fleksibel

2. Manajemen Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort dapat melakukan evaluasi berkelanjutan untuk memonitor dampak jangka panjang dari pelatihan terhadap kinerja karyawan dan kepuasan tamu dengan memberikan mekanisme umpan balik sehingga dapat membantu dalam perbaikan program pelatihan.
3. Penelitian selanjutnya dapat membahas tentang program pengembangan karyawan lainnya dengan membandingkan pelatihan yang dilakukan secara konvensional dengan program pelatihan yang diberikan dengan memanfatkan kecanggihan teknologi seperti *Virtual Reality* (VR).

DAFTAR PUSTAKA

Apriliana, Shinta Devi, And Ertien Rining Nawangsari. 2021. Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Sdm) Berbasis Kompetensi. *Forum Ekonomi* 23(4):804–12. Doi: 10.30872/Jfor.V23i4.10155.

Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 23. (Edisi 8)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gustiana, Riska, Taufik Hidayat, And Achmad Fauzi. 2022. Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Suatu Kajian Literatur Review Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jemsi* 3(6):657–66.

Juliana, And Theresia Jessica. Tiffany Meilivia. Emmanuel Fernando. Ulung Pratama. 2020. Pengaruh Pelatihan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Swiss-Bel Hotel Mangga Besar. *Khasanah Ilmu : Jurnal Pariwisata Dan Budaya Volume 11 Nomor 2, September 2020 Issn : 2087-0086 (Print), 2655-5433 (Online) Doi: 10.31294/Khi.V11i2.8032* 11(September):109–15. Doi: 10.31294/Khi.V11i2.8032.

Kurniatama, Rizki Pramuditya, And Hendro Waryanto. 2022. Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Karyawan Pada Pt Surya Pratama Service Di Jakarta. *Jurnal Pemasaran, Keuangan, Dan Sumber Daya Manusia (Perkusi)* 2(2):281–86.

Mirah Kencanawati, Anak Agung Ayu, I. Komang Mahayana Putra, Ni Wayan Sukartini, And I. Made Sarjana. 2021. Analisis Efektivitas Program Training Heartist Dan Komunikasi Verbal Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Novotel Bali Nusa Dua Badung Bali). *Forum Manajemen* 19(2):21–34. Doi: 10.61938/Fm.V19i2.429.

Muhtar. 2022. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Perencanaan Penelitian Dan Pengembangan (Bappepan) Kabupaten Mamuju. *Ekonometrika: Jurnal Ekonomi, Manajemen* 1(1):68– 78.

Nurhayati, Asfia & Atmaja, Hanung Eka. 2021. Efektifitas Program Pelatihan Dan Pengembangan Terhadap Kinerja Karyawan. *University Press* 18(1):24–30.

Rakhmat, Galih Ashari. 2020. Perancangan Sistem Informasi Reservasi Hotel. *Device* 10(2):13–19. Doi: 10.32699/Device.V10i2.1496.

Rangkuti, Agus Edy, Benadette Thasya, And April Yanti. 2021. Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Wilayah Djbc Sumatera Utara. *Konferensi Nasional Sosial Dan Engineering Politeknik Negeri Medan 2021* 553–64.

Rinayanthi, Ni Made Kuntariati, Utik. 2022. Pengaruh Motivasi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Housekeepingdihard Rock Hotel Bali. *Manajemen Pelayanan Hotel Akademi Komunitas Manajemen Perhotelan Indonesia (Rinayanthi, Kuntariati, Halaman 160-167)* 6(1):160–67.

Safriani, Tia Agus. 2018. *Proses Pelatihan Heartist Dalam Mendukung Semangat Kerja Karyawan Di Hotel Majapahit Surabaya*.

Sevtiani, Silvia, Anak Agung Putri Sri, And Ni Putu Ratna Sari. 2020. Analisis Pengaruh Online Review Pada Booking.Com Terhadap Keputusan Wisatawan Menginap Di De Vins Sky Hotel Seminyak, Bali. *Jurnal Kepariwisataan Dan Hospitalitas* 4(2):64. Doi: 10.24843/Jkh.2020.V04.I02.P05.

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian. *Penelitian* 34–45.

Suparno, Paul. 2020. Budaya Leluhur Dan Pengaruhnya Pada Strategi Dan Implementasi Pendidikan Karakter Pada Era Revolusi Industri 4.0. *Kopen: Konferensi Pendidikan Nasional* 2(1):1–4.

Utamy, Rahmah, Syarwani Ahmad, And Syaiful Eddy. 2020. Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia. *Journal Of Education Research* 1(3):225–36. Doi: 10.37985/Jer.V1i3.26.

Zaenal Arifin, Muhammad, And Hadi Sasana. 2022. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan* 2(6):49–56. Doi: 10.55047/Transekonomika.V2i6.269.