

**IMPLEMENTASI SISTEM PELATIHAN DAN
PENGEMBANGAN BERBASIS TALENT YIELDS
PEOPLE SKILLS YIELDS (TYPsy) DI NOVOTEL
BALI NUSA DUA HOTEL & RESIDENCES**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Listya Dewi

2215713102

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JUSRUSAN ADMINISTRASI BISNIS POLITEKNIK
NEGERI BALI
BADUNG
2025**

**IMPLEMENTASI SISTEM PELATIHAN DAN
PENGEMBANGAN BERBASIS TALENT YIELDS
PEOPLE SKILLS YIELDS (TYPsy) DI NOVOTEL
BALI NUSA DUA HOTEL & RESIDENCES**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Listya Dewi

2215713102

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS POLITEKNIK
NEGERI BALI
BADUNG
2025**

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	ii
PRAKATA.....	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Metode Penelitian.....	7
1. Lokasi Penelitian	7
2. Obyek Penelitian	7
3. Data Penelitian.....	7
4. Teknik Analisis Data	12

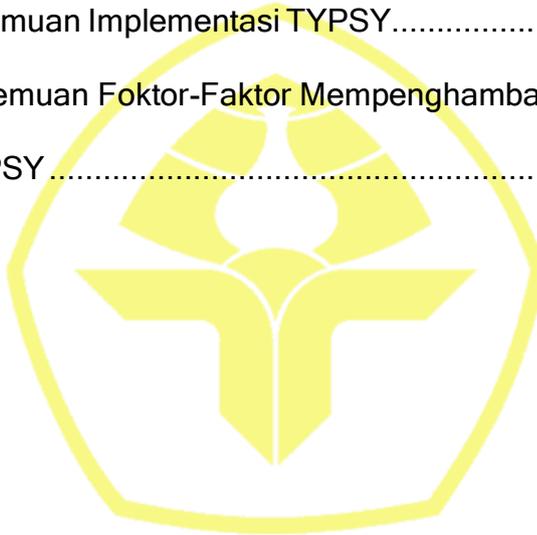
BAB II LANDASAN TEORI.....	14
A. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	14
1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	14
2. Peranan dan Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	15
B. Pelatihan dan Pengembangan	18
1. Pengertian pelatihan dan pengembangan.....	18
2. Tujuan dan Manfaat Pelatihan dan Pengembangan.....	21
3. Jenis - Jenis Pelatihan	22
4. Metode Pelatihan dan Pengembangan	24
5. Tahapan - tahapan pelatihan	26
C. Karyawan.....	28
1. Pengertian karyawan.....	28
2. Jenis - Jenis Karyawan	29
3. Fungsi dan Peranan Karyawan	29
D. Hotel.....	30
1. Pengertian Hotel.....	30
2. Fungsi dan Tripologi Hotel.....	31
3. Klasifikasi Hotel	35
BAB III GAMBARAN UMUM NOVOTEL BALI NUSA DUA HOTEL &	
RESIDENCES.....	41
A. Sejarah Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences	41
1. Visi Misi Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences	42

2. Lokasi Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences	43
B. Bidang Usaha	43
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	71
A. Kebijakan Perusahaan	71
B. Analisis dan interpretasi Data	73
1. Tahapan Sistem Pelatihan dan Pengembangan di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences	74
2. Faktor - Faktor yang Mempenghambat Implementasi Sistem Pelatihan dan Pengembangan Berbasis TYPST	87
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	91
A. Simpulan	91
B. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	98

LAMPIRAN **JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**
 POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data karyawan yang melakukan pelatihan TYPSY dari bulan Juli 2024 - Desember 2024	3
Tabel 4. 1 Data Jumlah Karyawan Novotel Bali Nusa Dua yang terdaftar pada TYPSY	82
Tabel 4. 2 Top 10 Heartis On TYPSY.....	85
Tabel 4. 3 Hasil Temuan Implementasi TYPSY.....	86
Tabel 4. 4 Hasil Temuan Faktor-Faktor Mempenghambat Sistem Implementasi TYPSY	90



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Teknik Analisis Kualitatif.....	12
Gambar 3. 1 Logo Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences.....	43
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences	49
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Talent & Culture Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences.....	50
Gambar 4. 1 Tahapan Sistem Pelatihan dan Pengembangan di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences.....	74
Gambar 4. 2 Implementasi Sistem Pelatihan dan Pengembangan Berbasis TYPSTY di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences	79
Gambar 4. 3 Login TYPSTY.....	80
Gambar 4. 4 Courses TYPSTY	80
Gambar 4. 5 Penyelesaian Courses TYPSTY.....	81
Gambar 4. 6 Peserta Pelatihan TYPSTY.....	83

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa dampak signifikan pada berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pengelolaan sumber daya manusia di perusahaan. Salah satu aspek penting dalam pengelolaan sumber daya manusia adalah pelatihan dan pengembangan karyawan. Novotel Bali Nusa Dua sebagai salah satu hotel bintang lima di Bali memiliki kebutuhan akan karyawan yang kompeten dan berkinerja tinggi untuk meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi harapan tamu. Namun, pelatihan dan pengembangan karyawan yang dilakukan secara konvensional (*offline*) memiliki sejumlah keterbatasan, seperti terbatasnya waktu, biaya, dan fleksibilitas pelaksanaan.

Tidak dapat dipungkiri bahwa segala masalah yang muncul dalam perkembangan dan persaingan bisnis berasal dari manusia, dan hanya dapat diselesaikan serta dikelola oleh manusia. Oleh karena itu, muncul konsep penting yang diakui sebagai kunci pertumbuhan perusahaan internasional, yaitu melalui prinsip "*the right people in the right place at the right time.*" Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia harus ditempatkan pada posisi dan waktu yang tepat sesuai dengan kompetensinya. Sumber daya manusia merupakan salah satu aset terpenting bagi perusahaan. Peran SDM tidak hanya dilihat dari

produktivitas kerja, tetapi juga dari kualitas kerja yang dihasilkan. Untuk mempertahankan daya saing, perusahaan perlu terus meningkatkan kinerja karyawannya. Jika kinerja menurun, maka hal ini dapat berdampak serius terhadap operasional perusahaan, mengingat karyawan merupakan ujung tombak layanan di industri hospitality.

Salah satu upaya strategis dalam meningkatkan kualitas dan kinerja karyawan adalah melalui program pelatihan dan pengembangan yang terstruktur. Pelatihan dan pengembangan bukan hanya kebutuhan, melainkan investasi jangka panjang dalam sumber daya manusia. Hal ini penting untuk menjembatani kesenjangan antara keterampilan yang dimiliki karyawan saat ini dengan keterampilan yang dibutuhkan untuk menjawab tantangan operasional dan kompetisi yang semakin kompleks. Untuk menjawab tantangan tersebut, Accor sebagai perusahaan hospitality internasional yang menaungi berbagai merek hotel termasuk Novotel, Ibis, dan Mercure, mengembangkan platform pelatihan berbasis digital bernama **Talent Yields People Skills Yields (TYPsy)**. TYPsy merupakan platform e-learning yang dirancang khusus untuk industri perhotelan. Platform ini menyediakan berbagai modul pelatihan yang relevan dan up-to-date, mencakup standar layanan, keterampilan teknis, pengembangan soft skills, dan kepemimpinan. Materi disampaikan dalam bentuk video interaktif oleh para profesional industri yang berpengalaman, disertai dengan sertifikasi dan sistem pemantauan kinerja belajar.

Keunggulan TYPsy terletak pada fleksibilitas, skalabilitas, dan kemampuannya menjangkau seluruh karyawan tanpa terbatas oleh ruang dan waktu. Selain itu, TYPsy juga memungkinkan personalisasi pelatihan berdasarkan jabatan dan kebutuhan kompetensi individu. Dengan kata lain, TYPsy dapat menjadi solusi dalam meningkatkan efisiensi proses pelatihan serta menumbuhkan budaya belajar yang berkelanjutan di lingkungan kerja. Pengembangan usaha yang dilakukan oleh Accor terhadap Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences dalam meningkatkan kinerja karyawan salah satunya melalui implementasi program pelatihan dan pengembangan berbasis TYPsy. Talent & Culture Manager menyatakan bahwa setiap karyawan menghabiskan kurang lebih 36 jam per tahun untuk mengikuti pelatihan. Pelatihan dilakukan secara online melalui TYPsy dan secara offline di setiap departemen.

Tabel 1. 1 Data karyawan yang melakukan pelatihan TYPsy dari bulan Juli 2024 - Desember 2024

No	Bulan	Jumlah Karyawan
1	Juli	41
2	Agustus	106
3	September	102
4	Oktober	13
5	November	5
6	Desember	2

Sumber: Talent & Culture Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences

Tabel 1.1 Menunjukkan bahwa program pelatihan dan pengembangan Berbasis TYPSTY terjadi penurunan signifikan dalam jumlah karyawan yang mengikuti pelatihan. Pada bulan Juli tercatat 41 karyawan mengikuti pelatihan, angka ini meningkat pesat pada Agustus dan September, masing-masing sebanyak 106 dan 102 karyawan. Sayangnya hal tersebut tidak berlanjut, karena mulai bulan Oktober jumlah peserta turun drastis menjadi 13 orang, kemudian hanya 5 orang di November, dan menyusut lagi menjadi 2 orang pada bulan Desember. Penurunan ini menandakan adanya potensi permasalahan yang perlu dicermati, seperti menurunnya motivasi karyawan, kurangnya dukungan dari atasan, keterbatasan waktu, metode pelatihan yang kurang menarik, atau kendala teknis dalam mengakses platform. Oleh karena itu, evaluasi terhadap efektivitas pelatihan dan pendekatan yang digunakan sangat diperlukan agar program pelatihan dapat kembali berjalan secara optimal dan konsisten.

Permasalahan yang terjadi dalam sistem *online* diharapkan dapat dilakukan perbaikan oleh Talent & Culture Departement dan masing-masing karyawan. Adanya kesadaran dari dalam diri karyawan untuk mengikuti pelatihan yang diberikan. Talent & Culture Department dan Head of Department mengevaluasi setiap pelatihan dan pengembangan yang dilakukan. Hasil evaluasi pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia tersebut dijadikan acuan sebagai perbaikan untuk mengatasi kekurangan-kekurangan yang terjadi, tentunya dapat meningkatkan

kualitas pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dan tercapai secara maksimal.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengkaji dan meneliti lebih lanjut dengan mengambil judul “ Implementasi Sistem Pelatihan Berbasis Talent Yields People Skills Yields (TYPsy) di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka pokok rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam tugas akhir ini yaitu :

1. Bagaimana implementasi Sistem Pelatihan & Pengembangan Berbasis Talent Yields People Skills Yields (TYPsy) di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences?
2. Apa saja faktor-faktor yang menghambat implementasi sistem pelatihan berbasis *online* TYPsy di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Penulisan
 - a. Untuk mengetahui bagaimana sistem pelatihan dan pengembangan berbasis Talent Yields People Skills Yields (TYPsy) di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences.
 - b. Mengetahui bagaimana dampak implementasi sistem pelatihan dan pengembangan berbasis Talent Yields People Skills Yields (TYPsy) di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penulisan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi :

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang implementasi sistem pelatihan berbasis *online* di industri hospitality.
 - b. Membantu mahasiswa dalam mengembangkan keterampilan analitis dan penelitian.
2. Bagi Politeknik Negeri Bali
 - a. Meningkatkan kualitas penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang hospitality.
 - b. Membantu pihak kampus dalam mengembangkan kurikulum yang lebih relevan dengan kebutuhan industri.
3. Bagi Perusahaan
 - c. Memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai efektivitas implementasi program pelatihan berbasis TYPsy di lingkungan hotel. **JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI**
 - d. Membantu perusahaan dalam mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelatihan online, serta memberikan masukan untuk strategi perbaikan yang dapat meningkatkan partisipasi dan hasil pelatihan.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences yang beralamat di ITDC Complex, Jalan Pantai Mengiat Benoa, Kuta Selatan, Badung, Bali.

2. Obyek Penelitian

Yang menjadi obyek penelitian adalah Implementasi Sistem Pelatihan dan Pengembangan Berbasis Talent Yields People Skills Yields (TYPsy) Di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan bersifat kualitatif (qualitative data).

Bogdan dan Biklen dalam Sugiyono (2020:7) metode penelitian kualitatif deskriptif adalah pengumpulan data yang berbentuk kata-kata atau gambar-gambar, sehingga tidak menekankan pada angka. Data yang terkumpul setelah dianalisis selanjutnya dideskripsikan sehingga mudah dipahami oleh orang lain. Dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran, menguraikan dan menafsirkan keadaan yang ada terkait Implementasi Sistem Pelatihan

Berbasis Talent Yields People Skills Yields (TYPsy) di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences.

b. Sumber Data

Sumber data merupakan sumber informasi yang valid dan terpercaya. pentingnya sumber data yang akurat dan dapat diandalkan dalam pengambilan keputusan. Sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu sumber sekunder. Menurut Riyanto (2021) Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada dan telah diproses oleh orang lain, seperti buku, jurnal, dan artikel.

Dalam penelitian ini yang termasuk data sekunder adalah Data Karyawan yang Melakukan Pelatihan dan Pengembangan Berbasis TYPsy dan Data Karyawan yang Terdaftar di Platform TYPsy, dimana data tersebut didapatkan oleh penulis melalui Talent & Culture Departement.

c. Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti Sugiyono (2020). Teknik Pengamatan dalam studi ini dilakukan dengan cara mengamati objek yang diteliti secara langsung dan

terstruktur di lapangan. Penulis melakukan pengamatan di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence. Penulis melihat langsung bagaimana Implementasi Sistem Pelatihan dan Pengembangan Berbasis TYPSTY disana. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi dengan kegiatan dan data yang ada hubungannya dengan sistem pelatihan dan pengembangan karyawan di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence khususnya pada department Talent & Culture.

2. Wawancara

Menurut Sugiyono (2022) wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dapat bersifat terstruktur, semi-terstruktur, maupun tidak terstruktur. Pelaksanaannya bisa dilakukan secara tatap muka maupun melalui telepon/daring. Teknik ini bertujuan memperoleh data yang relevan melalui tanya jawab yang sistematis. Penelitian ini dimana penulis melakukan percakapan dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada narasumber dan kemudian narasumber memberikan data yang lengkap.

Wawancara ini dilakukan dengan pihak:

a. Ibu Anik Sundariyani Selaku Assistant Talent & Culture Manager wawancara ini dilakukan dengan beliau karna memiliki peran penting dalam perencanaan dan pengembangan kebijakan terkait pengelolaan sumber daya manusia khususnya dalam bidang training

b. Bapak I Ketut Gede Giriya Selaku Coordinator Talent & Culture wawancara ini dilakukan dengan Beliau juga berperan sebagai penghubung antara manajemen dan karyawan, sehingga dapat memberikan gambaran praktis mengenai bagaimana kebijakan diterapkan dan diterima oleh staf. Talent & Culture yang bertanggung jawab untuk memberikan penjelasan yang berhubungan dengan sistem pelatihan dan pengembangan di Novotel Bali

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

c. Bapak I Wayan Sukardana, Selaku karyawan di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences I Wayan Sukardana bertujuan untuk memperoleh perspektif langsung dari karyawan yang mengalami dampak nyata dari Implementasi Sistem Pelatihan dan Pengembangan Berbasis

TYPSY selain itu beliau juga merupakan top 10 Heartis on TYPSY juli 2024.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2022) dokumentasi adalah proses sistematis dalam menghimpun data berupa informasi tertulis (Whatsapp), visual, maupun digital seperti, foto, video, dan rekaman suara. Teknik ini digunakan tidak hanya pada tahap pengumpulan data, tetapi juga dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan hasil penelitian dokumentasi dapat meningkatkan reliabilitas dan objektivitas, walaupun pelaksanaannya memerlukan keterampilan administrasi dan waktu yang memadai. dokumentasi yang berkaitan dengan pelaksanaan pelatihan dan pengembangan di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS POLITEKNIK NEGERI BALI

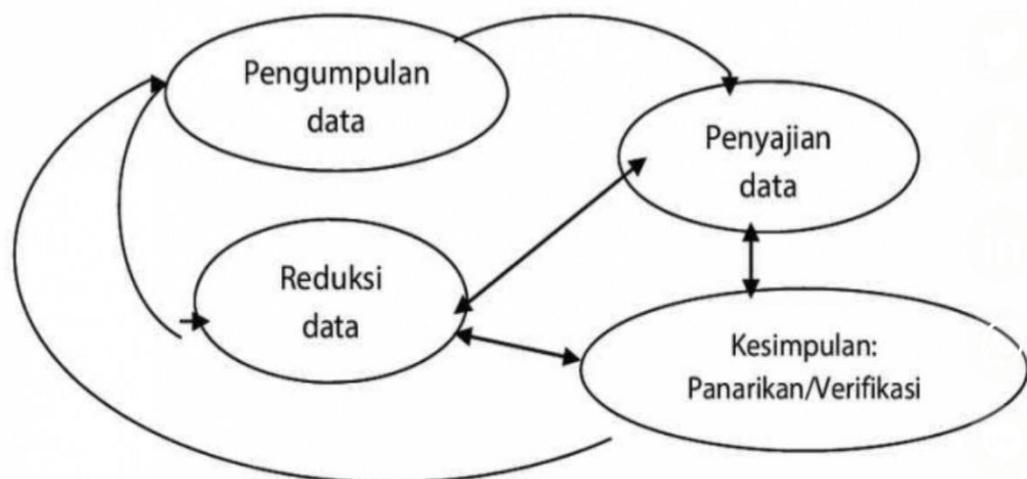
d. Triangulasi data

Triangulasi data dalam konteks penelitian adalah teknik yang digunakan untuk meningkatkan keabsahan dan keandalan data dengan membandingkan data dari berbagai sumber, metode, atau waktu. Menurut Creswell (2014) Triangulasi data adalah strategi yang digunakan untuk meningkatkan

validitas dan reliabilitas data dengan menggunakan beberapa sumber data, metode, atau peneliti. Creswell menekankan pentingnya triangulasi data untuk meningkatkan kualitas penelitian.

4. Teknik Analisis Data

Teknik Analisis yang dipakai dalam menyelesaikan penelitian ini yaitu Teknik Analisis Deskriptif Kualitatif yang merupakan salah satu jenis penelitian dengan tujuan menghasilkan gambaran yang akurat tentang sebuah kondisi atau hubungan yang ada. Menurut Miles & Huberman (2020) analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi.



Gambar 1. 1 Teknik Analisis Kualiotatif

Sumber: Miles & Huberman (2020)

a. Pengumpulan Data

Tahap ini melibatkan pengumpulan semua data yang relevan untuk penelitian atau analisis. Data dapat diperoleh dari berbagai sumber, seperti survei, wawancara, observasi, dokumentasi, dan lain-lain. Pengumpulan data ini biasanya dilakukan dengan menggunakan metode yang telah ditentukan sebelumnya dalam desain penelitian

b. Reduksi Data

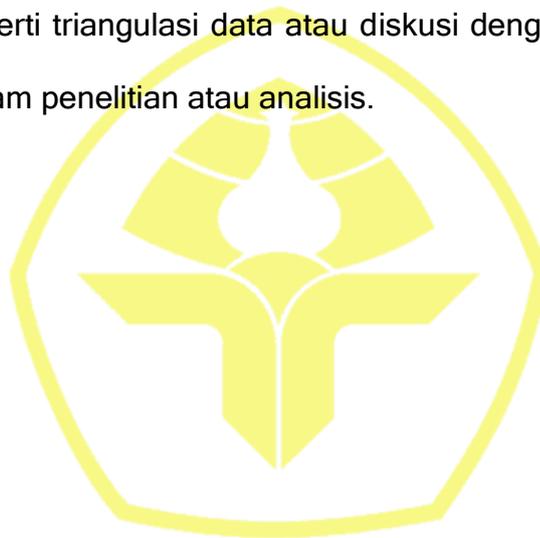
Setelah data terkumpul, tahap selanjutnya adalah reduksi data. Reduksi data bertujuan untuk menyederhanakan dan mengorganisir data yang telah terkumpul agar lebih mudah dipahami dan dianalisis. Teknik yang sering digunakan dalam tahap ini adalah pengkodean data, pemilihan data yang relevan, pengelompokan data, dan abstraksi data.

c. Penyajian Data

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data secara visual atau deskriptif. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, diagram, atau narasi deskriptif. Tujuan dari penyajian data adalah untuk membuat informasi yang terkandung dalam data menjadi lebih mudah dipahami dan digunakan dalam proses analisis.

d. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Tahap terakhir dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi. Pada tahap ini, peneliti melakukan interpretasi terhadap data yang telah disajikan dan mencoba untuk menyimpulkan temuan atau pola yang muncul dari data tersebut. Kesimpulan yang ditarik harus didukung oleh data yang telah dianalisis dengan seksama. Selain itu, pada tahap ini juga dilakukan verifikasi terhadap kesimpulan yang telah ditarik untuk memastikan keabsahan dan keandalannya. Ini dapat dilakukan melalui berbagai teknik, seperti triangulasi data atau diskusi dengan pihak lain yang terlibat dalam penelitian atau analisis.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab IV mengenai Implementasi Sistem Pelatihan dan Pengembangan Berbasis Talent Yields People Skills Yields di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa implementasi sistem pelatihan dan pengembangan berbasis Talent Yields People Skills Yields (TYPsy) di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences merupakan salah satu langkah strategis yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di lingkungan hotel. Program ini dirancang agar karyawan tidak hanya memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai, tetapi juga mampu mengikuti perkembangan teknologi dan standar layanan internasional, sesuai dengan visi Novotel untuk menjadi hotel bintang lima terbaik di Bali. Sistem TYPsy juga memberikan kesempatan bagi karyawan untuk belajar secara fleksibel, kapan saja dan di mana saja, sehingga menjadi solusi yang baik terutama bagi karyawan yang memiliki jadwal kerja padat. Implementasi Sistem

Pelatihan dan Pengembangan Berbasis TYPSTY di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences sebagai berikut:

- a. Talent & Culture menentukan pelaksanaan pelatihan sesuai perintah Accor
 - b. Karyawan mengakses Website atau Aplikasi dengan *log-in* menggunakan *e-mail* accor
 - c. Mencari jenis pelatihan yang telah ditetapkan oleh Talent & Culture kemudian menjawab beberapa pertanyaan
 - d. Sistem akan melakukan verifikasi jika berhasil sertifikat akan muncul
2. terdapat berbagai kendala yang cukup signifikan. Beberapa masalah teknis seperti error pada sistem TYPSTY atau koneksi internet yang lambat sering menghambat kelancaran pelatihan. Selain itu, ada juga kendala dari sisi perangkat, misalnya handphone atau komputer karyawan yang memiliki spesifikasi rendah sehingga tidak kompatibel dengan platform TYPSTY. Permasalahan lainnya adalah banyak karyawan yang merasa kesulitan karena harus mengingat terlalu banyak password dari berbagai platform yang digunakan, dan juga perbedaan kemampuan karyawan dalam menggunakan teknologi akibat perbedaan latar belakang pendidikan, usia, serta pengalaman

kerja. Kendala-kendala ini tidak hanya membuat pelaksanaan pelatihan menjadi lebih lambat, tetapi juga berpotensi mengurangi efektivitas pelatihan, karena beberapa karyawan mungkin merasa terbebani atau kurang termotivasi untuk belajar. Untungnya, pihak manajemen Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences tidak tinggal diam dan sudah menyiapkan berbagai solusi yang cukup komprehensif. Untuk mengatasi masalah teknis, pihak hotel berencana meningkatkan kualitas jaringan internet dengan bekerja sama dengan penyedia layanan internet, serta memasang alat bantu seperti Wi-Fi extender agar sinyal lebih stabil di seluruh area hotel. Selain itu, diusulkan adanya materi pelatihan yang dapat diunduh, sehingga karyawan tetap bisa belajar meskipun internet sedang bermasalah. Untuk masalah perangkat yang tidak kompatibel, hotel bisa mempertimbangkan menyediakan versi aplikasi TYPSTY yang lebih ringan, atau bahkan memberikan dukungan upgrade perangkat bagi karyawan yang benar-benar membutuhkan. Masalah lupa password juga diatasi dengan menyarankan penggunaan aplikasi manajer kata sandi yang aman, sehingga karyawan hanya perlu mengingat satu password utama. Selain itu, ide penerapan sistem Single Sign-On juga menjadi solusi yang sangat baik agar semua platform bisa diakses sekali login saja, sehingga tidak membuat karyawan

kebingungan. Terkait perbedaan kemampuan karyawan dalam menggunakan teknologi, Talent & Culture Department telah dan perlu terus melakukan pendampingan intensif, termasuk memberikan bimbingan langsung, video tutorial sederhana, serta materi pelatihan dengan bahasa yang mudah dimengerti. Sistem pelatihan juga sebaiknya dibuat sesederhana mungkin dengan tampilan antarmuka yang tidak rumit, supaya semua karyawan, termasuk yang belum mahir teknologi, dapat mengikutinya dengan nyaman. Selain masalah teknis, kendala lain yang cukup berpengaruh adalah belum adanya Learning and Development Manager khusus yang berfokus penuh pada pengawasan dan evaluasi program pelatihan. Posisi ini sangat penting agar setiap perkembangan pelatihan bisa dimonitor secara lebih terstruktur. Selain itu, masih kurangnya sistem reward atau insentif juga menjadi salah satu alasan mengapa sebagian karyawan kurang termotivasi untuk mengikuti pelatihan secara sungguh-sungguh. Sertifikat yang diberikan memang menjadi bukti formal, tetapi banyak karyawan merasa sertifikat saja tidak cukup jika tidak ada penghargaan nyata, baik dalam bentuk finansial, pengembangan karier, ataupun pengakuan di lingkungan kerja. Oleh karena itu, penting sekali bagi pihak hotel untuk mempertimbangkan sistem reward yang lebih menarik, seperti poin hadiah, voucher makan, atau pengakuan khusus bagi karyawan yang berprestasi dalam

mengikuti pelatihan. Dengan adanya berbagai solusi yang sudah disiapkan, diharapkan sistem pelatihan TYPSTY di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences dapat berjalan lebih lancar dan efektif. Semua karyawan, baik yang sudah terbiasa dengan teknologi maupun yang masih gagap teknologi, diharapkan mampu mengikuti pelatihan dengan baik. Pada akhirnya, keberhasilan pelatihan ini akan berdampak positif pada peningkatan kompetensi karyawan, pelayanan yang lebih berkualitas kepada tamu, serta mendukung tercapainya tujuan perusahaan untuk menjadi hotel bintang lima terbaik dengan standar layanan internasional yang tinggi.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan penulis adapun saran-saran yang dapat diberikan kepada perusahaan sebagai berikut:

1. IT Department dan Talent & Culture Department bekerjasama dengan baik dan selalu berkomunikasi sehingga pada saat karyawan yang mengalami sistem error dapat diberikan solusi secepatnya dan bandwidth pada jaringan internet sebaiknya diperiksa kembali sebelum melaksanakan pelatihan online agar koneksi tetap stabil sehingga karyawan dapat menggunakan wifi hotel untuk melaksanakan pelatihan.

2. Terkait kendala perangkat karyawan yang tidak mendukung (seperti handphone berspesifikasi rendah), perusahaan dapat menyediakan fasilitas learning corner atau ruang pelatihan bersama yang dilengkapi perangkat kompatibel dan koneksi internet memadai. Alternatif lainnya adalah memberikan informasi spesifikasi minimal perangkat yang diperlukan serta memberikan opsi akses melalui komputer hotel atau perangkat pinjaman jika memungkinkan.
3. Masalah lupa password yang disebabkan oleh banyaknya platform digital yang digunakan bisa diatasi dengan menerapkan sistem Single Sign-On (SSO), sehingga karyawan hanya perlu mengingat satu akun untuk berbagai platform. Selain itu, perlu diberikan edukasi singkat mengenai pengelolaan akun digital dan keamanan siber secara berkala. Manajemen juga dapat menunjuk petugas pendukung (admin IT internal) untuk membantu proses pemulihan akun secara cepat dan efisien.
4. Untuk karyawan yang belum terbiasa menggunakan smartphone atau aplikasi digital, sebaiknya diberikan pelatihan dasar penggunaan teknologi, termasuk cara mengakses dan menjalankan aplikasi TYPsy. Pelatihan ini dapat dilakukan secara tatap muka dalam kelompok kecil. Selain itu, konsep digital buddy atau pendampingan oleh karyawan yang lebih

paham teknologi dapat membantu mempercepat adaptasi mereka terhadap penggunaan sistem digital.

5. Melihat latar belakang karyawan yang beragam dari segi usia, pendidikan, dan pengalaman kerja, materi pelatihan sebaiknya disesuaikan agar lebih inklusif. Materi perlu dibuat sederhana, disertai panduan visual dan video interaktif, serta disediakan dalam bahasa Indonesia untuk mempermudah pemahaman. Evaluasi keberhasilan pelatihan sebaiknya tidak hanya berfokus pada penyelesaian modul, tetapi juga pemahaman materi dan penerapannya dalam pekerjaan.
6. Kurangnya motivasi karyawan karena pelatihan hanya memberikan sertifikat tanpa insentif tambahan dapat diatasi dengan menyediakan sistem reward yang lebih menarik. Bentuk reward bisa berupa poin yang ditukar dengan hadiah, voucher makan, pengakuan sebagai karyawan teladan, atau tambahan waktu istirahat. Selain itu, hasil pelatihan dapat dimasukkan dalam penilaian kinerja atau menjadi pertimbangan untuk promosi jabatan. Dengan adanya penghargaan nyata, diharapkan partisipasi dan semangat belajar karyawan meningkat sehingga pelatihan TYPsy menjadi lebih bermakna dan mendukung proses transformasi digital perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed* (Edisi ke-4). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2020). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UI Press.
- Riyanto, S. (2021). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Armstrong, M. (2020). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice* (15th ed.). London: Kogan Page.
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management* (16th ed.). Harlow, England: Pearson Education Limited.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2020). *Human Resource Management* (15th ed.). Boston: Cengage Learning.
- Yusmiar, S. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Choiriyah, S., & Riyanto, S. (2020). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 10(1), 45-54.
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Revisi). Jakarta: Bumi Aksara.

- Jackson, S. E., Mathis, R. L., & Valentine, S. (2018). *Human Resource Management* (15th ed.). Boston: Cengage Learning.
- Jumawan, J., & Mora, R. M. (2018). *Manajemen Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Deepublish.
- Khurotin, N., & Afrianty, T. W. (2018). *Strategi Pelatihan dan Pengembangan SDM dalam Era Digital*. Malang: UIN Maliki Press.
- Mondy, R. W., & Martocchio, J. J. (2016). *Human Resource Management* (14th ed.). Boston: Pearson Education.
- Noe, R. A. (2020). *Employee Training and Development* (8th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Riniwati, H. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Malang: UMM Press.
- Zainal, H., Gunawan, H., & Hakim, M. (2015). *Pengembangan Sumber Daya Manusia: Konsep, Teori dan Aplikasi dalam Organisasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Goeldner, C. R., & Ritchie, J. R. B. (2017). *Tourism: Principles, Practices, Philosophies* (12th ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Revisi). Jakarta: Bumi Aksara.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sunaryo. (2018). *Kebijakan Pembangunan Destinasi Pariwisata: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. (2003). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39.

Walker, J. R. (2018). *Introduction to Hospitality* (7th ed.). Boston: Pearson.

Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Perppu) No. 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja. (2022).

Keputusan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Republik Indonesia No. KM.3/HK.001/MKP/02 tentang Penggolongan Kelas Hotel. (2002).

Surat Keputusan Menteri Perhubungan No. PM.10/PW.301/Pbd-77 tentang Usaha dan Klasifikasi Hotel. (1977).

Hasibuan, M. S. P. (2015). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah* (Edisi Revisi). Jakarta: Bumi Aksara.

Hasibuan, M. S. P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Revisi). Jakarta: Bumi Aksara.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI