

SKRIPSI

**MANAJEMEN KINERJA UNTUK MENDUKUNG
KOMPETENSI KARYAWAN PADA BANQUET DEPARTMENT
BALI INTERNATIONAL CONVENTION CENTER
THE WESTIN RESORT NUSA DUA BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Dimas Arief Rahman

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

**MANAJEMEN KINERJA UNTUK MENDUKUNG
KOMPETENSI KARYAWAN PADA BANQUET DEPARTMENT
BALI INTERNATIONAL CONVENTION CENTER
THE WESTIN RESORT NUSA DUA BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Dimas Arief Rahman
NIM 2415854082**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

MANAJEMEN KINERJA UNTUK MENDUKUNG KOMPETENSI KARYAWAN PADA BANQUET DEPARTMENT BALI INTERNATIONAL CONVENTION CENTER THE WESTIN RESORT NUSA DUA BALI

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Dimas Arief Rahman
NIM 2415854082**

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Manajemen Kinerja Untuk Mendukung Kompetensi Karyawan Pada Banquet Department Bali International Convention Center The Westin Resort Nusa Dua Bali". Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi D4 Jurusan Manajemen Bisnis Pariwisata Politeknik Negeri Bali. Banyak pihak yang turut serta membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, baik langsung maupun tidak langsung, sehingga hambatan-hambatan yang muncul selama proses penelitian dan penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan semestinya. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih yang tulus kepada pihak-pihak terkait, diantaranya sebagai berikut:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan fasilitas serta kesempatan pada penulis untuk melaksanakan perkuliahan di kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali dan juga sebagai Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan izin dalam melaksanakan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata serta turut membantu kelancaran penulis dalam melakukan penyusunan skripsi. Serta memberikan pandangan, arahan, motivasi dan telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan skripsi ini dari tahap awal sampai akhir
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang serta membantu memberikan kelancaran dan masukan bagi penulis.
4. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E, M.M selaku Koordinator Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata yang serta memberikan banyak panduan, dorongan dan masukan dalam melaksanakan penyusunan skripsi ini.
5. Drs. I Ketut Astawa, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingan nya tanpa henti untuk membantu penulis agar dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

6. Ni Ketut Bagiastuti, SH., MH yang senantiasa meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam memfasilitasi baik waktu maupun ruang diskusi dari mulai materi umum pembelajaran di Politeknik Negeri Bali hingga proses penulisan Proposal Penelitian.
7. Seluruh Dosen Pengajar dan Civitas Akademika Politeknik Negeri Bali khususnya bidang RPL yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang luas kepada penulis selama mengikuti perkuliahan RPL di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Keluarga tercinta: orang tua, istri serta anak yang telah memberikan dukungan dan motivasi selama melakukan penulisan skripsi.
9. Seluruh rekan kerja yang telah memberikan dukungan dan memberikan kelonggaran waktu di tempat kerja sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi.

Penulis berharap adanya saran dan masukan yang bersifat membangun agar skripsi ini bisa bermanfaat bagi mahasiswa lainnya sebagai tambahan referensi materi yang berkaitan atau sejenisnya. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih dan mohon maaf atas kesalahan dalam melakukan penulisan.

Penulis
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Dimas Arief Rahman

ABSTRAK

Rahman, Dimas Arief. (2025). Manajemen Kinerja Untuk Mendukung Kompetensi Karyawan Pada Banquet Department Bali International Convention Center The Westin Resort Nusa Dua Bali. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par, M.Par. dan Pembimbing II: Drs. I Ketut Astawa, MM.

Kata Kunci: manajemen kinerja, *side duties project*, kompetensi karyawan, *banquet department*, industri perhotelan

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi manajemen kinerja berbasis *side duties project* dalam meningkatkan kompetensi karyawan pada Banquet Department Bali International Convention Center The Westin Resort Nusa Dua Bali. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam kepada dua informan utama, yaitu Assistant Director of Event Management dan Assistant Director of Banquet Operational. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen kinerja dilaksanakan melalui empat tahapan, yaitu perencanaan, tindakan, pemeriksaan, dan pengendalian. Setiap tahapan mendukung pencapaian target operasional, serta berkontribusi terhadap peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja karyawan. Integrasi proyek tambahan ke dalam tugas utama dilakukan melalui perencanaan strategis, pembagian kerja tim, monitoring berkala, serta pelatihan. Dengan demikian, *side duties project* terbukti menjadi strategi yang efektif dalam mendorong pengembangan kompetensi dan kinerja karyawan di lingkungan kerja hotel berbasis MICE.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

Rahman, Dimas Arief. (2025). Manajemen Kinerja Untuk Mendukung Kompetensi Karyawan Pada Banquet Department Bali International Convention Center The Westin Resort Nusa Dua Bali. *Undergraduate Thesis*: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par, M.Par., and Supervisor II: Drs. I Ketut Astawa, MM.

Keywords: performance management, *side duties project*, employee competence, banquet department, hospitality industry

This study aims to examine the implementation of performance management based on *side duties projects* in improving employee competence at the Banquet Department of Bali International Convention Center, The Westin Resort Nusa Dua Bali. A descriptive qualitative method was applied, and data were collected through in-depth interviews with two key informants: the Assistant Director of Event Management and the Assistant Director of Banquet Operational. The findings reveal that performance management is carried out through four key stages: planning, actuating, inspection, and controlling. Each stage not only supports operational goal achievement but also contributes to the enhancement of employees' knowledge, skills, and attitudes. The integration of additional projects into daily tasks is achieved through strategic planning, team-based task division, regular monitoring, and training. Thus, *side duties projects* have proven to be an effective strategy in fostering employee development and improving performance in a MICE-based hospitality environment

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Manajemen Kinerja	12
2.1.2 Manajemen Kinerja Berbasis Side duties project	14
2.1.3 Kompetensi Karyawan.....	15
2.1.4 MICE.....	17
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian.....	25
3.2 Objek Penelitian	25
3.3 Identifikasi Variabel	25
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	26
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	27
3.5.1 Jenis Data	27
3.5.2 Sumber Data.....	28
3.6 Penentuan Informan	28

3.7 Metode Pengumpulan Data.....	28
3.7.1 Observasi.....	29
3.7.2 Wawancara.....	29
3.7.3 Dokumentasi	29
3.8 Analisis Data	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Gambaran Umum Bali International Convention Center (BICC).....	32
4.1.1 Sejarah Bali International Convention Center (BICC)	33
4.1.2 Fasilitas	35
4.1.3 Struktur Organisasi.....	38
4.2 Hasil dan Pembahasan.....	47
4.2.1 Manajemen Kinerja Berbasis Side duties project Pada Banquet Department BICC The Westin Resort Nusa Dua Bali	47
4.2.2 Manajemen kinerja berbasis side duties project untuk mendukung kompetensi karyawan Banquet Department Bali International Convention Center The Westin Resort Nusa Dua Bali	64
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	78
5.1 Simpulan	78
5.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN.....	77

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kapasitas Ruang BICC	2
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	26



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kondisi linen storage di Banquet departemen	4
Gambar 1. 2 Daily worker order form	5
Gambar 4. 1 Denah lokasi Bali International Convention Center	33
Gambar 4. 2 Exhibition Hall	36
Gambar 4. 3 Mangupura Hall	37
Gambar 4. 4 Auditorium BICC	37
Gambar 4. 5 Struktur Organisasi Event Management di BICC	39
Gambar 4. 6 Perencanaan pembagian side duties kepada semua level karyawan Banquet Dept.	49
Gambar 4. 7 Laporan penggunaan Daily worker setiap bulan dan action plan ...	57
Gambar 4. 8 Laporan expenses controler setiap bulan beserta action plan	59
Gambar 4. 9 Keterkaitan manajemen kinerja dalam mendukung kompetensi karyawan	65
Gambar 4. 10 Laporan <i>recap linen wash</i> di setiap bulan	68

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian.....	77
Lampiran 2 Pedoman Wawancara.....	78
Lampiran 3 Hasil Wawancara.....	81
Lampiran 4 Floor Plan BICC	93
Lampiran 5 Dokumentasi Sesi Wawancara	94



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan sektor yang sangat kompetitif dan dinamis, di mana kualitas layanan menjadi salah satu faktor utama penentu keberhasilan. Dalam konteks ini, manajemen kinerja memiliki peran penting untuk memastikan bahwa karyawan dapat memberikan kontribusi maksimal terhadap pencapaian tujuan organisasi. Manajemen kinerja adalah pendekatan strategis dan terintegrasi yang bertujuan untuk mendukung kinerja individu dan tim dalam rangka mencapai keberhasilan organisasi secara berkelanjutan (Armstrong & Baron, 2005).

Bali International Convention Center (BICC) di The Westin Resort Nusa Dua Bali merupakan salah satu *venue* MICE terbesar di Bali yang sudah lebih dari 30 tahun berpengalaman dalam menyelenggarakan *event* nasional maupun internasional. Total ruang pertemuan 26-unit dengan berbagai jenis ruangan seperti *ballroom*, *hall*, dan *breakout meeting room*. Berikut adalah jumlah ruang pertemuan beserta ukuran dengan kapasitas maksimalnya yang ada di Bali International Convention Center (BICC):

Tabel 1. 1 Kapasitas Ruangan BICC

Nama	m ²	Theatre	Classroom	U Shape	Banquet
First Floor					
Mangupura Hall	1961	2300	1220	n/a	1080
Exhibition Hall	1363	836	492	n/a	630
Auditorium	588	506 built in seat			
Hibiscus Room	187	140	84	33	80
Frangipani Room	187	140	84	33	80
Orchid Room	187	140	84	33	80
Bougainville Room	187	140	84	33	80
Bali VIP Room	80	54	33	15	30
Nusa Dua Room	47	50	27	15	30
Executive Room1	25	30	12	15	20
Executive Room 2	37	45	18	21	20
Lily Room	30	Board Room 12 persons			
The Café	245	62 Lounge Set Up			
Second Floor					
Nusantara Room	1404	1520	864	150	790
Exhibition Gallery	1305	1200	680	123	840
Jakarta Room	704	624	357	75	280
Surabaya	110	70	36	24	40
Bandung	90	72	42	24	50
Medan	406	352	132	57	170
Manado	273	216	96	57	140
Singaraja	78	78	36	15	30
Karangasem	78	83	36	15	30
Denpasar	78/53/81	42/43/60	24/18/36	15/15/24	10/10/40
Lotus	88	80	45	24	40
Jasmine	88	85	45	30	40
The Lounge	207	60 Lounge Set Up			

Sumber: Bali International Convention Centre, 2025

Berbagai jenis acara sudah pernah diadakan disini, seperti konferensi IMF pada Oktober 2018, G20 pada November 2022, KTT AIS pada Oktober 2023, WWF (*10th World Water Forum*) pada Mei 2024, AIF (*Africa Indonesia Forum*), Marriott APEC GM Conference pada bulan September 2024, serta berbagai jenis event besar lainnya. Selain didukung oleh jumlah ruang pertemuan yang banyak dan luas serta ruang terbuka yang beragam, akses maupun fasilitas yang disediakan BICC terhadap tamu konferensi sangat memadai dan cukup lengkap dari mulai fasilitas untuk peserta konferensi hingga fasilitas khusus untuk kepala

negara sudah tersedia dengan baik. Selain fasilitas yang terbaik, kompetensi personel juga sangatlah penting untuk keberlanjutan BICC.

Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh Banquet Department di Bali International Convention Center, The Westin Resort Nusa Dua Bali, adalah kebutuhan untuk terus meningkatkan kompetensi karyawan agar dapat memenuhi standar pelayanan yang tinggi. Kompetensi karyawan mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang relevan dengan tugas mereka (Ruky, 2002). Manajemen kinerja di Banquet Department yang memiliki kompleksitas kerja yang melibatkan banyak tanggung jawab, seperti mengkondisikan *event*, pengelolaan logistik, peralatan, dan memberikan pelayanan *event* yang terbaik adalah juga merupakan elemen yang sangat penting di dalam meningkatkan produktifitas dan efisiensi personel *banquet operational* di BICC yang sampai saat ini belum diimplementasikan dengan baik dan berkala. Implementasi manajemen kinerja yang efektif melibatkan perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi kinerja secara berkelanjutan. Hal ini penting untuk memastikan bahwa karyawan memahami peran dan tanggung jawab mereka, serta memiliki kesempatan untuk mengembangkan keterampilan yang diperlukan guna mencapai tujuan organisasi (Suhartono, 2012).

Dalam observasi awal, ditemukan adanya kelemahan pada kompetensi manajerial di lingkungan kerja Banquet Department BICC. Hal ini tercermin dari kesenjangan sistem manajemen kinerja yang belum terstruktur dengan baik. Indikasi nyata dari permasalahan ini adalah tidak adanya sistem dokumentasi yang komprehensif dan berkala yang dapat menunjang proses kerja manajerial.



Gambar 1. 1 Kondisi linen storage di Banquet departemen
Sumber: Dokumentasi pribadi (2025)

Gambar 1.1 memperlihatkan kondisi *linen storage* pada Banquet Department yang tampak belum tertata dengan rapi sesuai dengan standar penyimpanan yang berlaku di industri perhotelan. Dari hasil observasi, terlihat bahwa penataan linen masih kurang memperhatikan aspek kerapian, sistem pengaturan, serta pencatatan inventaris yang memadai. Kondisi ini mencerminkan adanya kelemahan dalam manajemen penyimpanan dan pelaporan, sehingga berpotensi menimbulkan ketidakefisienan dalam operasional. Temuan ini menjadi salah satu dasar penting dalam penelitian untuk mengkaji penerapan manajemen kinerja berbasis *side duties project*, khususnya dalam meningkatkan kompetensi karyawan terkait pengelolaan inventaris dan penataan operasional di Banquet Department.

Selain itu, tidak tersedianya laporan rencana bulanan terkait pengeluaran operasional, seperti penggunaan tenaga kerja tambahan (*daily worker*), perencanaan pembelanjaan berdasarkan anggaran dan proyeksi bulanan serta

triwulanan, serta absennya dokumen yang memuat jam pelatihan standar bagi karyawan dan laporan bulanan proyek pemeliharaan. Ketiadaan dokumentasi ini menunjukkan lemahnya sistem pengendalian dan perencanaan kerja yang seharusnya menjadi tanggung jawab level manajerial.

CASUAL LABOUR REQUISITION				
Form No	CMF15-Feb-25000148			
Name of the function	TNI AL and honeywell event			
Start Date	16-Feb-2025	End Date	20-Feb-2025	
Reporting In time	06:00	Reporting out time	23:30	
Name of the department	Name of the supplier	No. of casuels required	Per casual cost	Total Cost
Banquets	hrd	99	170000	16830000.00
Justification Manpower support for honeywell and TNI al event				

Gambar 1. 2 Daily worker order form
Sumber: Dokumen pribadi (2025)

Gambar 1.2 ditemukan bahwa dokumen Daily Worker Order sering kali tidak dilengkapi dengan rencana kerja yang jelas. Hal ini menunjukkan adanya kurangnya perhatian terhadap manajemen administrasi dalam perencanaan kerja sehari-hari. Akibatnya, efisiensi pelaksanaan tugas karyawan tidak dapat sepenuhnya terjamin, meskipun telah ada standar operasional yang telah ditetapkan. Hal ini menegaskan perlunya penelitian lebih lanjut terkait penerapan manajemen kinerja yang efektif untuk mendukung kompetensi karyawan, khususnya dalam meningkatkan perencanaan dan pengendalian kerja yang terstruktur sesuai dengan standar organisasi.

Temuan lain yaitu terdapat kesenjangan operasional yang memperlihatkan belum optimalnya pemanfaatan sumber daya manusia di level manajerial. Hal ini terlihat dari tidak adanya pembagian tugas yang jelas dan tambahan tugas

yang terstruktur, serta kurangnya sistem monitoring dan evaluasi kinerja secara berkala. Kondisi ini berpotensi menurunkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas harian, serta menimbulkan ketergantungan pada pola kerja reaktif alih-alih proaktif dan terencana.

Selanjutnya, juga ditemukan kesenjangan dalam pengembangan sumber daya manusia, terutama pada level manajerial. Minimnya pelatihan manajerial berbasis kompetensi yang mengacu pada best practice dan rendahnya motivasi untuk mendukung kemampuan diri menjadi faktor yang memperkuat kelemahan manajerial tersebut. Dalam jangka panjang, kondisi ini dapat menghambat pengembangan karier karyawan, menurunkan kinerja tim, serta berpengaruh terhadap daya saing organisasi.

Selain memiliki dampak negatif terhadap kinerja bisnis hotel secara keseluruhan, juga akan dapat memberikan dampak negatif untuk proses pengembangan kompetensi individual. Hal ini tentunya perlu mendapat perhatian lebih agar kekurangan tersebut dapat diperbaiki lagi untuk mendukung keterampilan bagi semua staf di manajerial level BICC. Manajemen kinerja dan kompetensi karyawan saling berkaitan erat. Manajemen kinerja yang efektif dapat membantu mengidentifikasi dan mengembangkan kompetensi yang diperlukan oleh karyawan untuk mencapai kinerja optimal. Sebaliknya, kompetensi karyawan yang memadai memungkinkan implementasi manajemen kinerja yang lebih efektif (Soetrisno & Gilang, 2018). Kompetensi kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Karyawan dengan kompetensi yang tinggi

cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik, yang pada gilirannya berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi (Krisnawati & Bagia, 2021).

Melihat berbagai permasalahan tersebut, diperlukan suatu pendekatan manajemen kinerja yang terstruktur dan berbasis kompetensi untuk mendukung kinerja dan kompetensi karyawan pada level manajerial. Penerapan sistem manajemen kinerja yang tepat tidak hanya mampu menjembatani kesenjangan yang ada, tetapi juga dapat menjadi strategi dalam meningkatkan efisiensi operasional, pengembangan SDM, serta pencapaian tujuan organisasi secara menyeluruh. *Side duties project* itu sendiri adalah salah satu upaya atau *best practice* untuk mendorong karyawan untuk bisa mulai mengembangkan kompetensi nya, terutama bagi karyawan yang sudah berada di posisi manajerial level di mulai dari posisi supervisor, assistant manager, manager, assistant director. Pendekatan *side duties project* memberikan kesempatan kepada karyawan manajerial level untuk mengembangkan kompetensi teknis mereka melalui tugas tambahan yang relevan dengan pekerjaan utama dengan tujuan utama adalah mempersiapkan diri untuk jenjang karir di posisi yang lebih tinggi lagi. Hal ini sejalan dengan penelitian (Fauzi, 2020) yang menyatakan bahwa kompetensi karyawan dapat ditingkatkan melalui pengalaman langsung yang dirancang secara sistematis untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi. Selain itu, proyek tambahan ini juga dapat meningkatkan keterlibatan karyawan, yang pada akhirnya berkontribusi pada produktivitas dan kualitas layanan (Moko et al., 2021).

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana manajemen kinerja dapat diimplementasikan secara efektif untuk mendukung

kompetensi karyawan pada Banquet Department BICC The Westin Resort Nusa Dua Bali, sebagai bagian dari upaya strategis dalam peningkatan kualitas layanan di sektor MICE yang semakin kompetitif.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah manajemen kinerja pada Banquet Department Bali International Convention Center The Westin Resort Nusa Dua Bali?
2. Bagaimanakah manajemen kinerja untuk mendukung kompetensi karyawan Banquet Department Bali International Convention Center The Westin Resort Nusa Dua Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengidentifikasi penerapan manajemen kinerja pada Banquet Department Bali International Convention Center The Westin Resort Nusa Dua Bali.
2. Untuk menganalisis manajemen kinerja untuk mendukung kompetensi karyawan Banquet Department Bali International Convention Center The Westin Resort Nusa Dua Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis dengan uraian sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi konkret bagi industri hotel khususnya yang memiliki fasilitas MICE, pentingnya untuk merumuskan dan menjalankan penerapan *side duties project* sebagai solusi pengembangan kompetensi karyawan Banquet Department secara efektif di Bali International Convention Center (BICC), The Westin Resort Nusa Dua Bali khususnya dan juga untuk industri hotel skala nasional maupun internasional pada umumnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil Penelitian ini secara praktis diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan khususnya dalam bidang pelatihan *coaching dan development proses* sebagai solusi peningkatan kompetensi di BICC dan dijadikan sebagai pengalaman berharga dalam mengaplikasikan pengetahuan serta keterampilan yang didapatkan selama menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi pendukung dan menjadi referensi dalam melakukan penelitian berikutnya,

khususnya mengenai penerapan konsep *side duties project* sebagai salah satu metode untuk pengembangan kompetensi serta menambah daftar pustaka khususnya di Politeknik Negeri Bali.

3. Bagi Hotel

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai perbaikan informasi managerial yang dapat di pertanggungjawabkan secara berkala dan mengenai pentingnya pengembangan kompetensi untuk keberlanjutan karir bagi semua karyawan.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Ruang lingkup dan batasan masalah ditetapkan untuk membantu penulis mempersempit fokus penelitian agar lebih terarah dan spesifik. Hal ini membantu menghindari kebingungan dan memastikan bahwa peneliti dapat menyelesaikan pertanyaan penelitian yang jelas.

1. Ruang lingkup

Penelitian ini berfokus pada penerapan manajemen kinerja berbasis *side duties project* untuk dapat meningkatkan kompetensi karyawan pada Banquet Department di Bali International Convention Center, The Westin Resort Nusa Dua Bali.

2. Batasan Penelitian

Penelitian ini hanya dilakukan di Banquet Department Bali International Convention Center, The Westin Resort Nusa Dua Bali, sehingga hasilnya mungkin tidak dapat digeneralisasi untuk departemen lain atau hotel lain. Penelitian ini hanya meneliti hubungan antara penerapan manajemen kinerja

side duties project dan peningkatan kompetensi karyawan, tanpa memperhitungkan faktor eksternal lain yang mungkin memengaruhi kinerja karyawan.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

1. Manajemen kinerja pada Banquet Department Bali International Convention Center The Westin Resort Nusa Dua Bali dilaksanakan melalui pendekatan berbasis *side duties project* yang mencakup proses perencanaan, pelaksanaan, pemeriksaan, dan pengendalian secara terstruktur dan terintegrasi dengan operasional harian. Proyek tambahan dirancang untuk mendukung peningkatan efisiensi kerja dan kualitas layanan, dengan keterlibatan aktif manajemen dan staf dalam seluruh tahapan. Evaluasi berkala dan revisi strategi dilakukan untuk memastikan hasil proyek selaras dengan target kinerja, sementara implementasi hasil proyek berkontribusi langsung terhadap kelancaran operasional dan penguatan sistem kerja departemen secara keseluruhan.
2. Manajemen kinerja berbasis *side duties project* di Banquet Department Bali International Convention Center The Westin Resort Nusa Dua Bali terbukti efektif dalam mendukung peningkatan kompetensi karyawan, baik dari aspek pengetahuan, keterampilan, maupun sikap kerja. Melalui pelaksanaan proyek tambahan yang terstruktur dan integratif, karyawan mendapatkan kesempatan untuk memahami prosedur kerja secara mendalam, mengembangkan keterampilan teknis dan analitis, serta membentuk sikap disiplin, kolaboratif, dan bertanggung jawab. Tahapan perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, hingga pengendalian tidak hanya meningkatkan kualitas output kerja, tetapi juga membentuk budaya kerja yang adaptif dan berorientasi pada perbaikan.

berkelanjutan, sehingga secara langsung berkontribusi terhadap penguatan kompetensi profesional karyawan.

5.2 Saran

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dalam pengembangan kajian di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam pendekatan peningkatan kompetensi berbasis proyek (*project-based competency development*). Model manajemen kinerja berbasis *side duties project* ini memberikan kontribusi teoritis mengenai bagaimana pelibatan aktif karyawan dalam proyek tambahan dapat memperkaya pemahaman terhadap konsep kompetensi kerja dalam konteks industri perhotelan. Oleh karena itu, akademisi disarankan untuk mengintegrasikan temuan ini dalam bahan ajar maupun pengembangan kurikulum berbasis praktik industri (*industry-based learning*).

2. Bagi Manajemen Hotel

Manajemen hotel, khususnya di BICC The Westin Resort Nusa Dua Bali, diharapkan dapat terus memperkuat pelaksanaan *side duties project* sebagai bagian dari strategi peningkatan kinerja dan pengembangan SDM. Penerapan sistem monitoring yang lebih terstruktur, seperti penggunaan platform digital atau aplikasi evaluasi kinerja, akan sangat mendukung efektivitas pengawasan proyek tambahan. Selain itu, pelibatan karyawan secara menyeluruh dan terbuka dalam proses perencanaan hingga evaluasi proyek dapat meningkatkan rasa memiliki dan keterlibatan terhadap pencapaian tujuan organisasi.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada pendekatan kualitatif dan ruang lingkup terbatas pada satu departemen dalam satu hotel. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas objek dan metode penelitian, misalnya dengan pendekatan kuantitatif untuk mengukur pengaruh langsung proyek tambahan terhadap indikator kompetensi atau kinerja. Selain itu, penelitian komparatif antara beberapa departemen atau antar hotel juga dapat dilakukan untuk mengetahui efektivitas pendekatan serupa dalam berbagai konteks operasional dan budaya kerja.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, M. (2009a). *Armstrong's handbook of performance management: An evidence-based guide to delivering high performance*. Kogan Page Publishers.
- Armstrong, M., & Baron, A. (2005). *Managing performance: performance management in action*. CIPD publishing.
- Daengs, A. (2022a). *Membangun Kinerja Karyawan Berbasis Kompetensi*. Unitomo Press.
- Fauzi, A. (2020). *Manajemen kinerja*. Airlangga university press.
- Hajiali, I., Fara Kessi, A. M., Budiandriani, B., Prihatin, E., Sufri, M. M., & Sudirman, A. (2022). Determination of Work Motivation, Leadership Style, Employee Competence on Job Satisfaction and Employee Performance. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 2(1), 57–69. <https://doi.org/10.52970/grhrm.v2i1.160>
- Hutapea, P., & Thoha, N. (2008a). *Kompetensi plus*. Gramedia Pustaka Utama.
- Krisnawati, N. K. D., & Bagia, I. W. (2021). Pengaruh kompetensi kerja terhadap kinerja karyawan. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(1), 29–38.
- Kurniawan, D. A., & Sodikin, A. (2018). The Effect of Competence and Motivation on Employee Performance Through Employees Capabilities on PT. Binasinar Amity. *International Journal of Research Science & Management*, 5(5), 48–60. <https://doi.org/10.5281/zenodo.1249804>
- Menteri Pariwisata Republik Indonesia. (2017a). *Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2017 Tentang Pedoman Destinasi Penyelenggaraan Pertemuan, Perjalanan Insentif, Konvensi Dan Pameran*. 1–34.
- Moko, W., Basuki, A., & Risanto, Y. (2021). *Manajemen kinerja: Teori dan praktik*. Universitas Brawijaya Press.
- Nailiu, S. K., Prasetyo, A., Atmoko, A. P., Rafadhil, M. I., & Resmawa, I. N. (2024). Pengembangan Model Manajemen Kinerja Berbasis Kompetensi Untuk Meningkatkan Kinerja Dan Pengembangan Karir Karyawan. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran (JRPP)*, 7(2), 6029–6034.
- Noor, A. A. (2021). -Modul Manajemen MICE. *Manajemen MICE*, 1–34.
- Pangestu, R. N., Rani, D. S., Tyas, T. S. N., & Farhah, Z. (2022). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan: Perencanaan , Kualitas dan

- Kepemimpinan (Literature Review Manajemen Kinerja). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 4(2), 215–228.
- Pavluković, V., Vujičić, M., Kennell, J., & Cimbaljević, M. (2020). *Sustainability in the Meetings Industry*. 11–17. <https://doi.org/10.15308/sitcon-2020-11-17>
- Ruky, A. S. (2002). *Sistem manajemen kinerja*. Gramedia Pustaka Utama.
- Soetrisno, A. P., & Gilang, A. (2018). Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Bandung). *JURISMA : Jurnal Riset Bisnis & Manajemen*, 8(1). <https://doi.org/10.34010/jurisma.v8i1.998>
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Suhartono, I. (2012). Manajemen kinerja pada perusahaan bisnis dari manajemen kinerja tradisional ke manajemen kinerja baru. *Among Makarti*, 3(1).
- Wibowo, D. Y. A., Muljono, P., & Sumertajaya, I. M. (2021). Analysis of the Effect of Knowledge Management, Competency, and Innovation on Employee Performance. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 19(4), 804–811. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2021.019.04.09>
- Wibowo, P. D. (2013). *Manajemen Kinerja*. edisi ketiga. Jakarta: Rajawali Pers.