

SKRIPSI

**HUBUNGAN PELATIHAN DAN KINERJA KARYAWAN
THE KEMILAU HOTEL & VILLA CANGGU – BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Milka Sitorus

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

**HUBUNGAN PELATIHAN DAN KINERJA KARYAWAN
THE KEMILAU HOTEL & VILLA CANGGU – BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Milka Sitorus
NIM 2415854080**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

HUBUNGAN PELATIHAN DAN KINERJA KARYAWAN THE KEMILAU HOTEL & VILLA CANGGU – BALI

Skripsi ini Disusun sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata
di Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Milka Sitorus
NIM 2415854080**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik yang berjudul “Hubungan Pelatihan dan Kinerja Karyawan The Kemilau Hotel & Villa Canggu - Bali” dengan tepat waktu sebagaimana yang diharapkan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bimbingan, kritik dan saran serta doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan kesempatan untuk melanjutkan studi di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par., selaku Ketua Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan arahan kepada seluruh mahasiswa Jurusan Pariwisata.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali, atas arahan dan panduan selama masa studi penulis.
4. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
5. I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd., M.Hum., selaku Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dukungan, dan saran dalam penyelesaian skripsi ini.
6. I Ketut Suarta, S.E., M.Si. selaku Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dukungan, dan saran dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Seluruh dosen di Jurusan Pariwisata atas ilmu dan pendidikan yang telah diberikan kepada penulis dan seluruh mahasiswa.
8. Manajemen The Kemilau Hotel & Villa Canggu yang telah membantu penulis, memberikan data, dan memberikan izin untuk melakukan penelitian.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang selalu memberikan dukungan dan bantuan selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis berharap menerima kritik dan saran konstruktif. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan kontribusi bagi dunia ilmu pengetahuan.

Badung, Januari 2025

Penulis,

Milka Sitorus

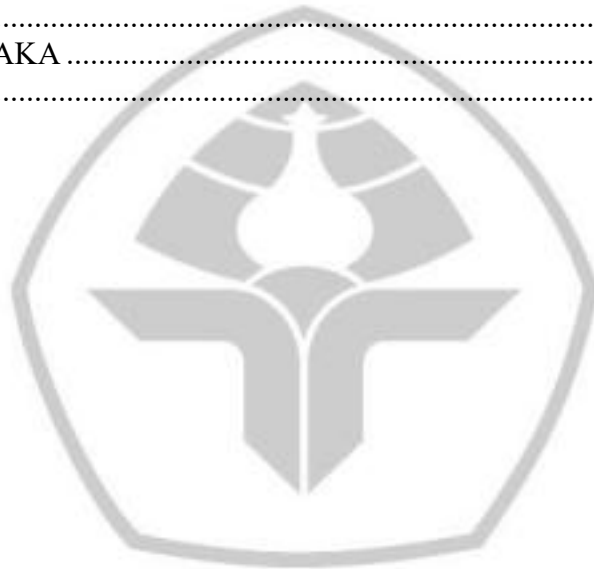


JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Hotel	11
2.1.2 Pelatihan	15
2.1.3 Kinerja Karyawan.....	22
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	26
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian.....	32
3.2 Objek Penelitian.....	32
3.3 Identifikasi Variabel.....	33
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	33
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	35
3.5.1 Jenis Data	35
3.5.2 Sumber Data	36
3.6 Penentuan Populasi dan Sampel	36
3.6.1 Populasi	36
3.6.2 Sampel	36
3.7 Pengumpulan Data	37
3.8 Analisis Data.....	40
3.8.1 Uji Instrumen Penelitian	40
3.8.2 Uji Normalitas.....	41
3.8.3 Uji Korelasi Sederhana	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	43
4.1.1 Profil The Kemilau Hotel & Villa Canggu.....	43
4.1.2 Bidang Usaha The Kemilau Hotel & Villa Canggu	45
4.1.3 Fasilitas The Kemilau Hotel & Villa Canggu	46
4.1.4 Struktur Organisasi The Kemilau Hotel & Villa Canggu	55
4.2 Penyajian Hasil-hasil Penelitian.....	57
4.2.1 Implementasi Pelatihan Karyawan di The Kemilau Hotel & Villa Canggu .	58
4.2.2 Hubungan Pelatihan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di The Kemilau Hotel & Villa Canggu.....	72
4.2.3 Pembahasan	86
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	93
5.1 Simpulan	93
5.2 Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	98



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	34
Tabel 3.2 Sampel Penelitian.....	37
Tabel 3.3 Skor Skala <i>Likert</i>	39
Tabel 3.4 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	42
Tabel 4.1 Perlengkapan Kamar.....	51
Tabel 4.2 Rincian Jenis, Frekuensi, dan Peserta Pelatihan Karyawan di The Kemilau Hotel & Villa Canggu.....	62
Tabel 4.3 Perancangan Materi Pelatihan Karyawan di The Kemilau Hotel & Villa Canggu.....	66
Tabel 4.4 Karakteristik Responden.....	73
Tabel 4.5 Interval Deskripsi Variabel.....	75
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Pelatihan (X).....	76
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan (Y)	79
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	81
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	82
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	83
Tabel 4.11 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	84
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	85

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data <i>Guest Negative Comment</i> di The Kemilau Hotel & Villa Canggu	5
Gambar 4.1 Jenis Kamar <i>Deluxe Room</i>	46
Gambar 4.2 Jenis Kamar <i>Executive Room</i>	47
Gambar 4.3 Jenis Kamar <i>Executive Suite</i>	48
Gambar 4.4 Jenis Kamar <i>Executive Premiere</i>	49
Gambar 4.5 Jenis Kamar <i>Family Suite–Villa</i>	50
Gambar 4.6 Struktur Organisasi The Kemilau Hotel & Villa Canggu	55
Gambar 4.7 Ulasan Positif Tamu Mengenai Pelayanan oleh Karyawan The Kemilau Hotel & Villa Canggu	69



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Panduan Wawancara Penelitian	98
Lampiran 2. Rincian Pelatihan Karyawan di The Kemilau Hotel & Villa Canggu	100
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	103
Lampiran 4. Tabulasi Data.....	108
Lampiran 5. Hasil Olah Data SPSS	110



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

Sitorus, Milka. (2025). *Hubungan Pelatihan dan Kinerja Karyawan The Kemilau Hotel & Villa Canggu - Bali*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd., M.Hum., dan Pembimbing II: I Ketut Suarta, S.E., M.Si.

Kata kunci: pelatihan, kinerja, karyawan, hotel, villa

Pelatihan adalah aspek pengembangan SDM yang penting dalam meningkatkan kinerja karyawan pada industri perhotelan yang mengutamakan kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi pelatihan karyawan serta menganalisis hubungan pelatihan dalam meningkatkan kinerja karyawan di The Kemilau Hotel & Villa Canggu. Jenis data yang digunakan adalah kuantitatif yang didukung oleh data-data kualitatif. Populasi adalah seluruh karyawan di The Kemilau Hotel & Villa Canggu. Metode penentuan sampel adalah sampel jenuh, sehingga ditentukan 34 orang karyawan sebagai responden. Pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan kuesioner. Analisis data terdiri dari uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas, serta uji korelasi sederhana. Hasil menunjukkan bahwa implementasi pelatihan karyawan di The Kemilau Hotel & Villa Canggu telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja karyawan. Berbagai jenis pelatihan yang diberikan seperti pelatihan layanan pelanggan, SOP, komunikasi dan kerja tim, manajemen konflik, serta strategi pemasaran dan penjualan telah membekali karyawan dengan keterampilan yang relevan dalam industri perhotelan. Hasil pengujian kuantitatif membuktikan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ($\text{Sig. } 0,000 < 0,05$) dengan tingkat hubungan yang sangat kuat ($r = 0,922$). Implikasinya yaitu pelatihan yang efektif berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan di The Kemilau Hotel & Villa Canggu.

POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

Sitorus, Milka. (2025). *The Relationship Between Training and Employee Performance at The Kemilau Hotel & Villa Canggu - Bali*. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Department of Tourism, Politeknik Negeri Bali.

This thesis has been approved and reviewed by Supervisor I: I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd., M.Hum., and Supervisor II: I Ketut Suarta, S.E., M.Si.

Keywords: training, performance, employees, hotel, villa

Training is an important aspect of HR development in improving employee performance in the hospitality industry that prioritizes service quality. This study aims to analyze the implementation of employee training and analyze the relationship between training on employee performance at The Kemilau Hotel & Villa Canggu. This study uses quantitative data supported by qualitative data. The population includes all employees, and the sampling method is saturated sampling, involving 34 respondents. Data were collected through observation, interviews, and questionnaires. Data analysis includes validity and reliability tests, normality tests, and simple correlation tests. The results show that the implementation of employee training at The Kemilau Hotel & Villa Canggu has had a positive impact on improving employee performance. Various types of training provided such as customer service training, SOP, communication and teamwork, conflict management, and marketing and sales strategies have equipped employees with relevant skills. The results of quantitative testing prove that training has a positive and significant effect on employee performance (Sig. 0.000 < 0.05) with a very strong relationship level ($r = 0.922$). The implications indicate that effective training plays an important role in improving employee performance at The Kemilau Hotel & Villa Canggu.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor yang terus berkembang di Indonesia, khususnya di Provinsi Bali karena daya tariknya yang beragam serta perkembangan infrastruktur pariwisata yang pesat. Sebagai daerah yang bergantung pada sektor pariwisata, Bali terus berupaya meningkatkan kualitas layanan dan fasilitasnya agar dapat bersaing di kancah internasional serta memberikan pengalaman berkesan bagi setiap pengunjung (Wijaya et al., 2024). Akomodasi seperti hotel berbintang, *villa*, *resort*, hingga penginapan tradisional menjadi salah satu komponen penting pada ekosistem pariwisata yang menawarkan fasilitas bagi wisatawan untuk beristirahat dan menikmati pengalaman yang lebih mendalam selama berkunjung (Lee, 2021). Sebagai Sumber Daya Manusia (SDM) yang menjadi ujung tombak operasional, karyawan memiliki peran strategis dalam menciptakan layanan berkualitas tinggi dan menjaga kepuasan tamu di industri perhotelan. Oleh karena itu, pengelolaan SDM yang efektif melalui pengembangan keterampilan menjadi prioritas utama agar operasional hotel dapat berjalan dengan baik sekaligus mendukung peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan (Piay et al., 2021).

Hotel dan *villa* di kawasan wisata Bali seperti Kabupaten Badung menghadapi tantangan yang signifikan dalam hal pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM). Daerah ini dikenal sebagai salah satu tujuan wisata yang ramai dikunjungi wisatawan domestik dan mancanegara, sehingga tingkat persaingan di

antara penyedia akomodasi semakin tinggi. Hal ini ditunjukkan dari data Badan Pusat Statistik (2024) yang mencatat jumlah hotel berbintang di Kabupaten Badung pada tahun 2022 adalah sebanyak 380 dan pada tahun 2023 sebanyak 413. Sementara jumlah kamar dari keseluruhan akomodasi tersebut adalah sebanyak 45.678 pada tahun 2022. Tingginya jumlah akomodasi ini menandakan bahwa persaingan untuk menarik perhatian wisatawan semakin ketat, sehingga hotel dan *villa* di kawasan Badung harus mampu memberikan pelayanan yang memenuhi maupun melebihi harapan tamu. Dalam menghadapi tantangan tersebut, peningkatan kinerja karyawan menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa setiap tamu mendapatkan pengalaman yang tidak terlupakan. Perhatian pada faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menjadi penting untuk menciptakan layanan berkualitas tinggi agar mampu mempertahankan loyalitas tamu serta meningkatkan daya saing (Maulana, 2022).

Karyawan perhotelan tidak hanya bertanggung jawab dalam menjalankan layanan harian, tetapi juga membangun kesan dan pengalaman positif bagi tamu melalui kemampuan, kompetensi, dan kinerja yang dimilikinya (Kania & Mudayat, 2022). Kinerja karyawan secara umum merupakan hasil dari upaya yang diberikan dalam melaksanakan tugas yang ditunjukkan dari kualitas, kuantitas, serta efisiensi pekerjaan yang dilakukan. Kinerja mencakup pencapaian target atau tujuan yang telah ditetapkan serta mencerminkan sejauh mana karyawan dapat bekerjasama dalam tim dan menunjukkan sikap profesional dan berorientasi pada kepuasan tamu (Alfandi, 2020). Kinerja karyawan yang baik mencerminkan kontribusi signifikan terhadap pencapaian visi dan misi hotel serta membangun reputasi yang baik pada

persepsi tamu. Hal ini dikarenakan interaksi langsung antara karyawan dengan tamu menjadi momen penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitasnya. Karyawan hotel dengan kinerja yang baik mampu memenuhi harapan tamu serta memberikan nilai tambah melalui sikap ramah, responsif, dan kemampuan menyelesaikan masalah secara efektif (Gitongu, 2021).

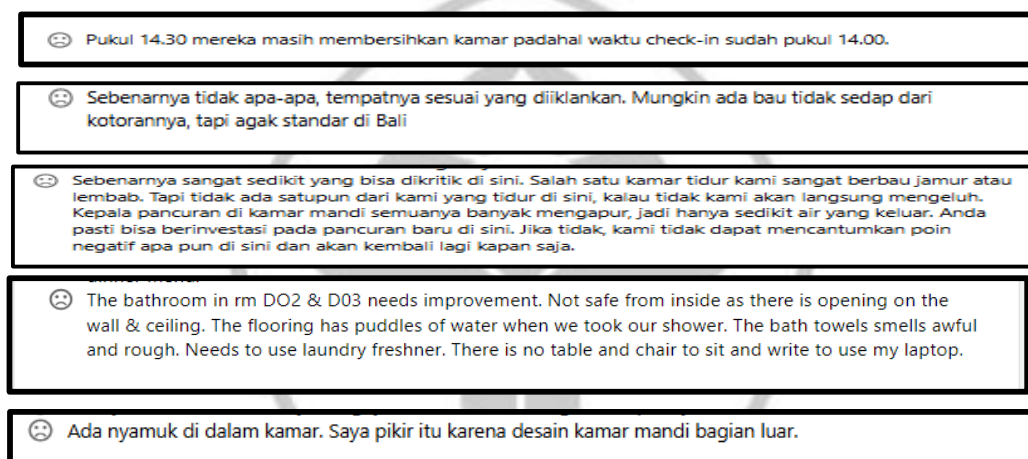
The Kemilau Hotel & Villa Canggu merupakan salah satu akomodasi perhotelan di Kabupaten Badung yang terletak di kawasan Canggu, tepatnya beralamat di Jl. Raya Semat Gg. Anggur No. 9, Tibubeneng, Kuta Utara. The Kemilau Hotel & Villa Canggu menghadirkan perpaduan elegan antara kemewahan kontemporer dan nuansa tradisional Bali. Konsep yang diusung menggabungkan semangat desa tradisional dengan kenyamanan modern, sehingga menjadikannya salah satu pilihan akomodasi perhotelan bagi wisatawan yang mencari ketenangan. The Kemilau Hotel & Villa Canggu memiliki 14 kamar serta fasilitas pendukung, sehingga menawarkan suasana eksklusif yang menjawab kebutuhan wisatawan yang mengutamakan kenyamanan dan privasi. Sebagai salah satu akomodasi yang beroperasi di kawasan strategis pariwisata, The Kemilau Hotel & Villa Canggu memiliki tanggung jawab dalam memastikan setiap tamu mendapatkan pengalaman yang menyenangkan dan sesuai harapan. Walaupun mengusung konsep eksklusif dengan layanan yang penuh perhatian, The Kemilau Hotel & Villa Canggu masih menghadapi tantangan dalam menjaga kualitas layanannya.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, ditemukan sejumlah permasalahan terkait kinerja karyawan dalam memberikan layanan di The Kemilau Hotel & Villa Canggu. Pertama, kurangnya pelatihan terstruktur menyebabkan

sejumlah karyawan belum memiliki pemahaman yang memadai tentang standar layanan yang diharapkan sehingga berdampak pada ketidaksesuaian layanan dengan ekspektasi tamu. Kedua, keterbatasan waktu saat *check-out* serentak mengakibatkan detail kebersihan kamar sering terabaikan yang menjadi sumber keluhan tamu berikutnya. Ketiga, keterlambatan kesiapan kamar saat *check-in* menunjukkan kurang optimalnya manajemen waktu dan strategi kerja tim *housekeeping*. Keempat, kendala bahasa sering muncul karena mayoritas tamu internasional (Rusia, Jepang, China, dan Korea) yang tidak fasih berbahasa Inggris, sehingga mengakibatkan miskomunikasi. Selain itu, kurangnya pengalaman dan kepercayaan diri staf dalam menghadapi situasi kompleks serta menangani keluhan tamu memperburuk kualitas pelayanan dan meningkatkan jumlah keluhan. Situasi ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam manajemen operasional dan pengembangan keterampilan staf untuk meningkatkan pengalaman tamu secara keseluruhan.

Data *guest negative comment* yang diperoleh dari The Kemilau Hotel & Villa Canggu menunjukkan bahwa selama bulan Agustus hingga November 2024 juga menunjukkan sejumlah ulasan negatif berkaitan dengan kebersihan kamar tidur dan kamar mandi. Beberapa tamu mengeluhkan kamar tidur yang berjamur dan lembab saat *check-in* serta adanya bau tidak sedap dan banyak serangga di kamar mandi. Selain itu, adanya keluhan terkait *amenities* yang diberikan kepada tamu seperti handuk dalam kondisi yang rusak dan berbau. Keluhan-keluhan ini mencerminkan adanya ketidaksesuaian dalam standar operasional dan kinerja karyawan yang bertanggung jawab atas kebersihan dan penyediaan fasilitas kamar.

Hal ini menunjukkan bahwa pengawasan terhadap tugas *housekeeping* belum optimal, baik dalam hal pelaksanaan tugas harian maupun inspeksi kualitas sebelum tamu *check-in*. Kurangnya perhatian terhadap detail seperti memastikan kebersihan kamar mandi bebas dari bau tidak sedap dan serangga serta memastikan *amenities* dalam kondisi layak mengindikasikan perlunya peningkatan dalam pelatihan karyawan dan standar kerja di The Kemilau Hotel & Villa Canggu. Sejumlah *guest negative comment* dari beberapa tamu tersebut disajikan pada Gambar 1.1 berikut.



Gambar 1.1 Data *Guest Negative Comment* di The Kemilau Hotel & Villa Canggu
Sumber: Manajemen The Kemilau Hotel & Villa Canggu (2025)

Permasalahan ini mencerminkan adanya tantangan yang dihadapi The Kemilau Hotel & Villa Canggu dalam pengelolaan sumber daya manusia yang lebih fokus pada pengembangan kompetensi melalui pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan. Menurut Robbins dan Judge (2019:213), pelatihan merupakan salah satu strategi yang efektif untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap karyawan yang mendukung peningkatan kinerja dalam jangka panjang. Pemberdayaan karyawan hotel dapat dilakukan melalui pengembangan keterampilan interpersonal dan teknis yang mendukung pelaksanaan tugas sehari-

hari serta membangun kepercayaan diri karyawan dalam menghadapi situasi kompleks. Selain itu, pendekatan ini juga berkaitan dengan teori motivasi yakni karyawan yang merasa didukung dan diberi kesempatan untuk berkembang akan cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik dan konsisten. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi kinerja karyawan untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang memerlukan peningkatan dan memastikan kesesuaian antara kompetensi karyawan dengan tuntutan pekerjaan. Hasil dari evaluasi ini dapat menjadi dasar untuk merancang program pelatihan yang relevan dan terfokus pada kebutuhan operasional di The Kemilau Hotel & Villa Cangu.

Implikasi pada penelitian Waqanimaravu & Arasanmi (2020) menjelaskan bahwa pelatihan adalah aspek pengembangan SDM yang penting dalam meningkatkan kinerja karyawan pada industri perhotelan yang mengutamakan kualitas layanan. Pelatihan yang efektif memberikan karyawan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk melaksanakan tugas secara lebih efisien dan profesional. Sejalan dengan penelitian Barreto & Mayya (2023) yang menyatakan bahwa pelayanan prima merupakan faktor pembeda antara satu hotel dengan hotel lainnya, sehingga pelatihan menjadi elemen yang sangat penting dalam memastikan karyawan dapat memberikan pengalaman terbaik bagi tamu. Pelatihan berfungsi untuk memperkenalkan standar operasional yang jelas, mengurangi kesalahan, dan meningkatkan konsistensi dalam pelayanan. Studi oleh Suksutdhi (2024) menekankan bahwa melalui pelatihan yang terstruktur, karyawan hotel dilatih untuk menguasai keterampilan teknis dan interpersonal yang dibutuhkan untuk menghadapi berbagai situasi dan kebutuhan tamu secara

profesional. Pelatihan yang baik mengajarkan karyawan untuk memahami dan menerapkan standar layanan yang tinggi serta bagaimana cara berkomunikasi dengan tamu secara efektif. Pelatihan berfokus pada peningkatan kemampuan teknis karyawan serta pada pengembangan sikap dan perilaku yang dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah mengenai fenomena serta permasalahan yang dihadapi The Kemilau Hotel & Villa Canggu terkait kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu, maka dilakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “Implementasi Pelatihan untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan di The Kemilau Hotel & Villa Canggu”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan, maka permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah implementasi pelatihan karyawan di The Kemilau Hotel & Villa Canggu?
2. Bagaimanakah hubungan pelatihan dalam meningkatkan kinerja karyawan di The Kemilau Hotel & Villa Canggu?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis implementasi pelatihan karyawan di The Kemilau Hotel & Villa Cangu.
2. Untuk menganalisis hubungan pelatihan dalam meningkatkan kinerja karyawan di The Kemilau Hotel & Villa Cangu.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada Politeknik Negeri Bali dengan menyediakan wawasan praktis dan studi kasus nyata tentang implementasi pelatihan sebagai strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan di industri perhotelan. Hasil penelitian ini dapat menambah referensi literatur dan memperkaya materi pembelajaran terkait implementasi pelatihan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya yang akan mengeksplorasi hubungan antara berbagai metode pelatihan terhadap kinerja karyawan di industri perhotelan atau sektor layanan lainnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu The Kemilau Hotel & Villa Cangu dalam mengidentifikasi kebutuhan pelatihan yang sesuai untuk meningkatkan kinerja karyawan secara efektif. Penelitian ini juga dapat memberikan panduan praktis dalam merancang program pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan, sehingga mampu meningkatkan kompetensi karyawan dalam

memberikan layanan yang berkualitas tinggi. Dengan demikian, penelitian ini dapat berkontribusi pada keberlanjutan dan daya saing The Kemilau Hotel & Villa Canggu di industri perhotelan yang kompetitif.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Penelitian ini memiliki ruang lingkup dan beberapa batasan yang perlu diperhatikan agar hasil penelitian lebih terfokus dan tidak meluas ke pembahasan yang tidak relevan. Ruang lingkup dan batasan penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan di The Kemilau Hotel & Villa Canggu dan objek penelitiannya terbatas pada karyawan yang telah mengikuti program pelatihan yang diselenggarakan oleh hotel periode 2024.
2. Penelitian ini hanya mencakup jenis pelatihan yang dilakukan oleh manajemen The Kemilau Hotel & Villa Canggu untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam aspek operasional hotel, baik pelatihan teknis maupun non-teknis. Pelatihan luar yang tidak terkait langsung dengan tugas pekerjaan karyawan hotel tidak termasuk dalam penelitian ini.
3. Penelitian ini mengukur variabel pelatihan hanya melalui indikator tingkat partisipasi (*participation rate*), tingkat kepuasan peserta (*participant satisfaction*), penerapan pengetahuan dan keterampilan (*application of knowledge and skills*), peningkatan keterampilan (*skill enhancement*), tingkat retensi pengetahuan (*knowledge retention*), perubahan perilaku (*behavior change*), serta pengurangan kesalahan dan masalah (*reduction in errors and issues*).

4. Penelitian ini mengukur variabel kinerja karyawan hanya melalui indikator kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab, inisiatif, kerja sama, serta ketaatan.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Implementasi pelatihan karyawan di The Kemilau Hotel & Villa Canggu telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja. Berbagai jenis pelatihan yang diberikan seperti pelatihan layanan pelanggan, *Standard Operating Procedure* (SOP), komunikasi dan kerja tim, manajemen konflik, serta strategi pemasaran dan penjualan telah membekali karyawan dengan keterampilan yang relevan dalam industri perhotelan. Frekuensi pelatihan yang terjadwal secara rutin serta penyesuaian materi berdasarkan kebutuhan operasional, umpan balik tamu, dan perkembangan industri turut meningkatkan efektivitas program ini. Melalui pelatihan, karyawan mampu menunjukkan sikap yang ramah, perhatian, dan profesional dalam melayani tamu, yang secara langsung berkontribusi pada kepuasan dan pengalaman menginap yang menyenangkan. Hal ini menegaskan bahwa pelatihan berperan penting dalam membentuk standar pelayanan yang konsisten dan unggul.
2. Hasil analisis kuantitatif dengan uji korelasi sederhana dan koefisien korelasi menunjukkan hasil pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan tingkat hubungan yang sangat kuat. Hasil tersebut dapat berarti bahwa semakin tinggi efektivitas pelatihan yang

diterapkan The Kemilau Hotel & Villa Canggu, maka kinerja karyawan juga akan meningkat. Begitu juga sebaliknya, semakin rendah efektivitas pelatihan yang diterapkan The Kemilau Hotel & Villa Canggu, maka kinerja karyawan juga akan menurun.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan, implikasi penelitian, dan keterbatasan, maka saran yang dapat diberikan yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan deskripsi variabel pelatihan (X), indikator yang memperoleh rata-rata terendah adalah penerapan pengetahuan dan keterampilan (*application of knowledge and skills*). Oleh karena itu, manajemen The Kemilau Hotel & Villa Canggu disarankan untuk mengembangkan program pelatihan yang lebih aplikatif dan berbasis praktik langsung agar karyawan dapat lebih mudah mengaplikasikan keterampilan yang telah dipelajari dalam situasi kerja nyata. Selain itu, evaluasi pasca pelatihan perlu diperkuat dengan mekanisme *mentoring* atau *coaching* oleh *supervisor* untuk memastikan bahwa karyawan benar-benar menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dalam pekerjaan sehari-hari.
2. Berdasarkan deskripsi variabel kinerja karyawan (Y), indikator yang memperoleh rata-rata terendah adalah tanggung jawab khususnya terkait menangani keluhan tamu serta menyelesaikan tugas tambahan. Oleh karena itu, manajemen The Kemilau Hotel & Villa Canggu disarankan untuk mengembangkan program peningkatan tanggung jawab karyawan melalui pelatihan pengelolaan keluhan tamu dan tugas tambahan. Manajemen dapat

menyelenggarakan *workshop* atau simulasi penanganan keluhan tamu untuk membekali karyawan dengan keterampilan komunikasi yang lebih baik, kemampuan menyelesaikan masalah, serta pemahaman tentang standar layanan yang diharapkan. Selain itu, manajemen dapat menerapkan sistem insentif atau penghargaan bagi karyawan yang menunjukkan inisiatif dalam menyelesaikan keluhan tamu dan menangani tugas tambahan dengan baik. Pemberian apresiasi ini dapat berupa pengakuan dari manajemen, bonus kinerja, atau kesempatan pengembangan karier.

3. Penelitian selanjutnya hendaknya mengembangkan penelitian ini dengan menguji faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi efektivitas pelatihan terhadap kinerja karyawan seperti motivasi kerja, kepuasan kerja, dan lingkungan organisasi melalui ruang lingkup yang lebih luas serta menambah populasi dan sampel yang lebih representatif.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Alfandi, A. (2020). Hotel-Related Factors and Employee Performance “The Case of Jordanian Four Star Hotels”. *International Business Research*, 13(3), 68-78.
- Barreto, N., & Mayya, S. (2023). A Systematic Review on Training and Development in the Hotel Industry. *International Journal of Management, Technology, and Social*, 8(2), 22-52.
- Ghozali, I. (2019). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gitongu, M. (2021). Influence of Employee Training on Organisational Performance in Three-Star Rated Hotels in Nakuru County, Kenya. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 4(1), 40-51.
- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality*. Pekalongan: Penerbit NEM.
- Jasiyah, R. (2022). *Buku Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia*. Indramayu: Penerbit Adab.
- Kania, D., & Mudayat, M. (2022). Kinerja Karyawan Hotel Bintang 4 dan Bintang 5 di Bandung Raya. *Jurnal Integrasi Sumber Daya Manusia*, 1(1), 1-20.
- Lee, J. (2021). Effects of Hotel Experiences on Service Quality, Satisfaction and Consumer-Brand Relationship. *Journal of Wellbeing Management and Applied Psychology*, 4(3), 26-30.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu . (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Maulana, A. (2022). Analisis Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pada Perusahaan Jasa. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 13(2), 345-353.
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja.
- Munandar, A. S. (2018). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press).
- Nuwangi, Z., Sartika, T., & Adrial. (2024). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karwayan Hotel Golden Tulip Essential Tangerang. *Jurnal wisataMuh*, 1(2), 1-8.

- Piay, A., Tumbel, T., & Walangitan, O. (2021). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Hotel Sutan Raja Amurang. *Productivity*, 2(6), 444-448.
- Prayogi, D., Hendri, E., Damayanti, R., & Ilhamsyah. (2024). Pengaruh Kompetensi dan Training Terhadap Kinerja Karyawandi Hotel BATIQA Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 21(1), 79-90.
- Robbins, Stephen P., & Judge, Timothy A. (2019). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sebayang, Y. (2022). Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Food and Beverage Department pada The Hill Hotel & Resort Sibolangit. *SKYLANDSEA PROFESIONAL Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Teknologi*, 2(1), 55-62.
- Setiawan, C., & Santoso, Y. (2023). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Food and Beverages Padma Hotel Bandung. *YUME: Journal of Management*, 6(2), 618-624.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, PT. Alfabet, Bandung.
- Suksutdhi, T. (2024). Innovation Model of Human Resources Training and Development for The Hotel Industry From The ASEAN Standard Framework: A Case in Nakhon Ratchasima Province, Thailand. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 52(1), 267-275.
- Sulastiyono, A. (2017). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Waqanimaravu, M., & Arasanmi, C. (2020) Employee Training and Service Quality in The Hospitality Industry. *Journal of Foodservice Business Research*, 23(3), 216-227.
- Wijaya, G., Suarmana, W., & Juniarta, P. (2024). Persepsi Wisatawan Ditinjau dari Kualitas Pelayanan Housekeeping. *PARIS (Jurnal Pariwisata dan Bisnis)*, 3(8), 1290-1293.
- Wiyanti. (2024). *Dasar-dasar Manajemen: Teori dan Praktek pada Perhotelan*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.