

**IMPLEMENTASI *TRAINING & DEVELOPMENT*
BERDASARKAN *KEY PERFORMANCE INDICATOR* DI
GLAMP NUSA BADUNG BALI**

Usulan Penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyusun Proyek Akhir Program Studi Sarjana Terapan Bisnis Digital, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali



**OLEH :
I KETUT WIRA SETIAWAN PUTRA
NIM 2115754041**

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

**IMPLEMENTASI *TRAINING & DEVELOPMENT*
BERDASARKAN *KEY PERFORMANCE INDICATOR* DI
GLAMP NUSA BADUNG BALI**

Usulan Penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyusun Proyek Akhir Program Studi Sarjana Terapan Bisnis Digital, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**OLEH :
I KETUT WIRA SETIAWAN PUTRA
NIM 2115754041**

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

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Moto:

**“Setiap Tetes Keringat Orang Tuaku Adalah Ribuan Langkahku Untuk
Terus Maju”**

Persembahan:

Puji syukur saya panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena atas berkat rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan proyek akhir dengan judul “Implementasi Training & Development Berdasarkan Key Performance Indicator di Glamp Nusa Badung Bali” tepat pada waktunya. Atas terselesaikannya proyek akhir ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak dan ibu selaku orang tua yang telah memberikan doa, dukungan, serta dorongan dan motivasi agar si penulis bisa menyelesaikan proyek akhir dengan tepat waktu
2. Seluruh staff Glamp Nusa yang telah memberikan ilmu selama pembelajaran dan memberikan banyak arahan, motivasi sehingga proyek akhir dapat terselesaikan
3. Bapak dan Ibu dosen pembimbing, penguji dan pengajar yang telah membimbing serta memberikan banyak arahan, motivasi, dan petunjuk sehingga proyek akhir dapat terselesaikan.
4. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan secara menyeluruh yang telah memberi semangat dan diskusi selama penyusunan Proyek akhir dan terus memberi semangat kepada si penulis untuk menyelesaikan Proyek akhir tepat waktu.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Ketut Wira Setiawan Putra
NIM : 2115754041
Prodi/Jurusan : Program Studi Sarjana Terapan Bisnis Digital, Jurusan Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Proyek Akhir saya dengan judul:
"Implementasi Training & Development Berdasarkan Key Performance Indicator Di Glamp Nusa Badung Bali"

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Proyek Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Proyek Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 20 Agustus 2025
Yang menyatakan,



I Ketut Wira Setiawan Putra
NIM. 2115754041

ABSTRAK

Dalam menghadapi dinamika bisnis yang semakin kompleks dan kompetitif, pengembangan sumber daya manusia (SDM) telah menjadi kebutuhan strategis bagi setiap organisasi, terutama di sektor pelayanan seperti perhotelan dan pariwisata. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan di Glamp Nusa Badung Bali, dan dampaknya terhadap pencapaian Indikator Kinerja Utama (KPI) karyawan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan manajer departemen, observasi langsung, dan analisis dokumen internal Glamp Nusa. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif berdasarkan pendekatan Spradley & Huberman, yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Model evaluasi Kirkpatrick (*Reaction, Learning, Behavior, Results*) digunakan sebagai kerangka untuk menilai efektivitas program pelatihan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program pelatihan dan pengembangan yang dilaksanakan di Glamp Nusa Badung Bali, memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kompetensi karyawan baik dari segi *hard skill* maupun *soft skill*.

JURIDIKAN ADMINISTRASI
POLITEKNIK NEGERI BALI

Kata Kunci: *Training & Development, Key Performance Indicator, Kualitas Kinerja Karyawan, Model Evaluasi Kirkpatrick.*

ABSTRACT

In the face of increasingly complex and competitive business dynamics, human resource development (HRD) has become a strategic necessity for every organization, particularly in service sectors such as hospitality and tourism. The purpose of this study is to analyze the implementation of training and development programs at Glamp Nusa Badung, Bali, and their impact on the achievement of employees' Key Performance Indicators (KPIs). This research adopts a descriptive qualitative approach. Data were collected through in-depth interviews with department managers, direct observations, and analysis of internal documents from Glamp Nusa. The collected data were analyzed using qualitative data analysis techniques based on the Spradley & Huberman approach, which includes data reduction, data display, and conclusion drawing. The Kirkpatrick evaluation model (Reaction, Learning, Behavior, Results) was used as a framework to assess the effectiveness of the training programs. The findings indicate that the training and development programs implemented at Glamp Nusa Badung, Bali play a significant role in enhancing employee competencies, both in terms of hard skills and soft skills.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Keywords: *Training & Development, Key Performance Indicator, Employee Performance Quality, Kirkpatrick Evaluation Model.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan proyek akhir yang berjudul **“Implementasi *Training & Development* Berdasarkan *Key Performance Indicator* Di Glamp Nusa Badung Bali”** tepat waktu. Proposal proyek akhir ini disusun sebagai bentuk implementasi pengetahuan dan minat dalam bidang penelitian serta sebagai bagian dari persyaratan menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan pada Program Studi Manajemen Bisnis Internasional di Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penyusunan proposal ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, dukungan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala hormat dan rasa terima kasih yang tulus, penulis menyampaikan apresiasi kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, S.E., M.BA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan Penulisan Proyek akhir.
3. Bapak Gede Pradiva Adiningrat, S.AB., M.AB. selaku Ketua Program Studi Bisnis Digital Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang memberikan **pengarahan, bimbingan** serta dukungan selama Penulisan Proyek akhir ini.
4. Bapak Ida Bagus Sanjaya, SE., MM. selaku dosen pembimbing satu Penulisan Proyek akhir yang telah membimbing serta memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan kegiatan Penulisan Proyek akhir ini dengan baik.
5. Bapak I Made Widiantera, S.Psi, M.Si, selaku dosen pembimbing dua Penulisan Proyek akhir yang telah membimbing serta memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan kegiatan Penulisan Proyek akhir ini dengan baik.
6. Bapak Luca Molinari selaku *Hotel Manager* Glamp Nusa yang telah

memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Penulisan Proyek akhir pada Glamp Nusa.

7. Ibu Gusti Ayu Ria Pratiwi selaku *People & Culture Manager* yang telah memberikan kesempatan serta bimbingan kepada penulis untuk dapat melaksanakan kegiatan Penulisan Proyek akhir dengan baik.
8. Ibu Ni Made Desi Purnamasari yang telah banyak memberikan bimbingan baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga pelaksanaan Penulisan Proyek akhir dapat terselesaikan dengan baik.
9. Seluruh keluarga dan teman-teman yang sudah berkontribusi dalam memberikan dukungan dalam memperlancar proses penyusunan laporan ini.
10. Serta seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan laporan ini.

Penulis berharap proposal proyek akhir ini dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa lainnya, serta menjadi referensi yang berguna untuk pengembangan penelitian sejenis di masa mendatang. Akhir kata, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya dan memohon maaf apabila terdapat kekurangan dalam penulisan ini.

Badung, 18 Juli 2025

Penulis,

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI



I Ketut Wira Setiawan Putra

DAFTAR ISI

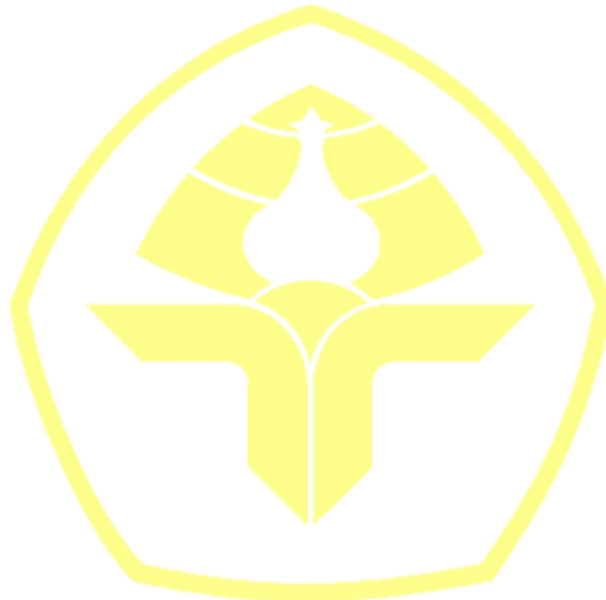
TANDA PENGESAHAN PROYEK AKHIR	i
MOTO DAN PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kontribusi Hasil Penelitian.....	6
1.4.1 Kontribusi Teoritis	6
1.4.2 Kontribusi Praktis	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kajian Teori	9
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	9
2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	10
2.1.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	12
2.1.4 Pengertian Sumber Daya Manusia	13
2.1.5 Fungsi Sumber Daya Manusia	15
2.1.6 <i>Training & Development</i>	17
2.1.7 Jenis-Jenis <i>Training & Development</i>	18
2.1.8 <i>Key Performance Indicator (KPI)</i>	20
2.1.9 Metode Pengukuran KPI	22
2.1.10 Hubungan <i>Training & Development</i> dengan <i>Key Performance Indicator</i> (KPI)	25
2.1.11 Model Evaluasi Pelatihan Kirkpatrick	26
2.2 Penelitian Sebelumnya (Kajian Empiris).....	27
2.3 Kerangka Teoritis.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Jenis dan Sumber Data	37

3.1.1	Jenis Data.....	37
3.1.2	Sumber data.....	37
3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.3	Metode Analisis Data	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		43
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	43
4.1.1	Visi dan Misi Perusahaan	45
4.1.2	Bidang Usaha.....	47
4.1.3	Struktur Organisasi.....	52
4.1.4	<i>Job Description</i>	53
4.2	Hasil Analisis dan Pembahasan	55
4.2.1	Implementasi <i>Training & Development</i> di Glamp Nusa.....	55
4.2.1	Indicator <i>Key Performance</i> yang digunakan.....	63
4.3	Implikasi Hasil Penelitian.....	69
4.3.1	Implikasi Teoritis.....	69
4.3.2	Implikasi Praktis	70
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		71
5.1	Simpulan.....	71
5.2	Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA		74
LAMPIRAN		76

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

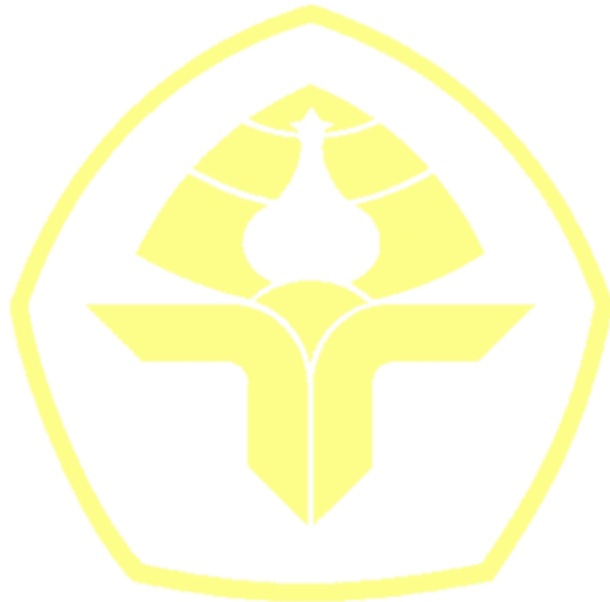
Tabel 1. 1 Peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan secara global	2
Tabel 1. 2 Pelatihan dengan pengukuran kinerja melalui KPI.....	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 4. 1 Jenis Kamar.....	48
Tabel 4. 2 Training report januari-juni 2025	61
Tabel 4. 3 Indicator utama KPI departemen.....	67



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teoritis.....	35
Gambar 4. 1 Delux Tent.....	48
Gambar 4. 2 Superior Tent	49
Gambar 4. 3 Family Tent	50
Gambar 4. 4 Struktur Organisasi Glamp Nusa	52
Gambar 4. 5 Struktur Organisasi Human Resources Glamp Nusa	53
Gambar 4. 6 KPI model balance scorecard	68



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam industri pariwisata dan perhotelan yang semakin dinamis, kualitas layanan bukan hanya ditentukan oleh kemewahan fasilitas atau keindahan lokasi, melainkan juga oleh kualitas sumber daya manusianya. Di tengah meningkatnya ekspektasi konsumen terhadap pelayanan yang cepat, personal, dan berkualitas tinggi, organisasi dituntut untuk memiliki karyawan yang kompeten, adaptif, dan mampu memberikan pengalaman luar biasa kepada pelanggan. Hal ini sangat relevan dalam konteks industri glamping (glamorous camping), sebuah segmen pariwisata yang menggabungkan kenyamanan akomodasi mewah dengan nuansa alam terbuka dan personalisasi layanan.

Salah satu strategi utama dalam memastikan kesiapan dan daya saing sumber daya manusia adalah pelaksanaan program *Training & Development* (T&D). Program pelatihan yang dirancang secara efektif dapat meningkatkan kompetensi teknis (*hard skills*) dan kemampuan interpersonal (*soft skills*)

karyawan. Hal ini sangat penting dalam sektor perhotelan, dimana interaksi manusia menjadi titik krusial dalam menentukan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan. Namun, dalam praktiknya, banyak organisasi yang masih memandang pelatihan sebagai kewajiban administratif tanpa disertai evaluasi menyeluruh terhadap efektivitas dan dampaknya terhadap performa kerja.

Glamp Nusa Badung Bali merupakan salah satu destinasi glamping yang sedang berkembang di Indonesia dan telah mengimplementasikan berbagai bentuk pelatihan internal, mulai dari pelatihan orientasi kerja, teknik layanan pelanggan, hingga penguasaan sistem operasional digital. Meskipun demikian, sejauh ini belum terdapat mekanisme evaluasi yang sistematis untuk mengukur seberapa besar dampak pelatihan tersebut terhadap peningkatan kinerja karyawan, khususnya yang diukur melalui Key Performance Indicator (KPI) yang telah ditetapkan perusahaan. Tanpa adanya pengukuran yang terstruktur, pelatihan yang dilakukan berisiko tidak tepat sasaran dan gagal menghasilkan perubahan yang signifikan dalam perilaku kerja maupun pencapaian tujuan organisasi.

Tabel 1. 1 Peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan secara global

Sumber	Tahun	Estimasi Kebutuhan Reskilling/Upskilling
<i>World Economic Forum</i>	2023	59% pekerja global perlu pelatihan ulang
<i>LinkedIn Workplace Learning Report</i>	2024	50% pekerja menyelesaikan pelatihan mandiri
<i>WEF Future of Jobs Report</i>	2025	85% organisasi memprioritaskan pengembangan SDM

Sumber: Website *World Economic Forum*, *LinkedIn Workplace Learning Report*.

Secara global, urgensi peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan telah menjadi prioritas strategis organisasi. Menurut laporan *World Economic Forum* (2023), sekitar 59% tenaga kerja dunia diproyeksikan memerlukan *reskilling* dan *upskilling* untuk menghadapi perubahan teknologi dan digitalisasi hingga tahun 2030. Tren ini semakin diperkuat oleh *LinkedIn Learning Report* (2024) yang menunjukkan bahwa 50% tenaga kerja telah mulai menyelesaikan pelatihan mandiri demi menjaga relevansi kompetensi mereka. Lebih lanjut, WEF Future of Jobs Report menegaskan bahwa 85% organisasi memprioritaskan pengembangan SDM.

Tabel 1. 2 Pelatihan dengan pengukuran kinerja melalui KPI

Indicator	Nilai / Dampak	Sumber
Produktivitas Organisasi	Meningkat hingga 24%	LinkedIn <i>Learning</i> (2024)
Tingkat Turnover Karyawan	Menurun sebesar 34%	LinkedIn <i>Learning</i> (2024)
Peningkatan Profitabilitas	1,5x lebih tinggi dari organisasi biasa	McKinsey & Company (2022)

Sumber: LinkedIn *Learning* & McKinsey & Company 2025

Lebih lanjut, organisasi yang mengintegrasikan pelatihan dengan pengukuran kinerja melalui *Key Performance Indicator (KPI)* terbukti memiliki keunggulan kompetitif yang lebih tinggi. Menurut laporan McKinsey & Company (2022), perusahaan yang menerapkan pelatihan berbasis KPI memiliki profitabilitas 1,5 kali lebih besar dibandingkan perusahaan yang tidak melakukannya. Selain itu, data dari *LinkedIn Learning* (2024) juga menunjukkan bahwa perusahaan yang berinvestasi pada pelatihan mengalami peningkatan produktivitas sebesar 24% dan

penurunan tingkat *turnover* sebesar 34%.

Implementasi KPI sebagai alat ukur kinerja telah terbukti efektif dalam menilai hasil kerja individu maupun tim secara objektif. KPI tidak hanya menggambarkan pencapaian target kerja, tetapi juga menjadi alat strategis dalam memetakan kebutuhan pengembangan SDM. Ketika pelatihan dikaitkan secara langsung dengan indikator kinerja, organisasi dapat mengevaluasi apakah pelatihan benar-benar berdampak pada peningkatan produktivitas, efisiensi waktu, kualitas pelayanan, dan penguatan budaya kerja. Dalam konteks ini, model evaluasi pelatihan Kirkpatrick menjadi pendekatan yang tepat, karena mampu mengukur dampak pelatihan secara bertahap melalui empat level: *reaction*, *learning*, *behavior*, dan *results*. Model ini memungkinkan organisasi untuk tidak hanya mengetahui tanggapan peserta pelatihan, tetapi juga mengevaluasi perubahan pengetahuan, perilaku kerja, hingga hasil akhir berupa pencapaian KPI.

Namun, masih terdapat kesenjangan penelitian yang cukup signifikan dalam kajian ini. Studi-studi sebelumnya cenderung memfokuskan pada aspek pelatihan atau KPI secara terpisah. Misalnya, penelitian oleh Tama dan Septika (2021) menyoroti pentingnya pengembangan SDM dalam meningkatkan produktivitas, namun tidak mengaitkannya secara langsung dengan KPI. Penelitian oleh Aulidia et al. (2021) juga telah mengulas strategi pelatihan yang digunakan di perusahaan energi, tetapi belum mengevaluasi efektivitasnya secara sistemik. Penelitian oleh Nababan dan Siregar (2022) memang telah mengidentifikasi kontribusi pelatihan terhadap peningkatan motivasi dan efisiensi kerja di sektor perbankan, tetapi

konteks industrinya sangat berbeda dengan sektor *hospitality* dan glamping, yang menuntut pendekatan berbasis layanan dan *customer experience*. Dengan kata lain, masih terbatas kajian yang secara eksplisit menghubungkan pelatihan karyawan dengan pencapaian KPI dalam sektor glamping hospitality di Indonesia.

Dalam konteks tersebut, Glamp Nusa sebagai objek penelitian menawarkan relevansi yang tinggi. Perusahaan ini tidak hanya menjadi pionir dalam industri glamping di Bali, tetapi juga telah menjalankan berbagai inisiatif pelatihan karyawan secara konsisten. Namun, efektivitas dari pelatihan tersebut terhadap kinerja nyata di tempat kerja, serta sejauh mana perubahan yang ditimbulkan terukur dalam KPI karyawan, masih menjadi pertanyaan terbuka yang penting untuk dijawab. Penelitian ini tidak hanya akan mengisi kekosongan literatur dalam kajian hubungan antara *Training & Development* dengan KPI, tetapi juga memberikan kontribusi praktis bagi perusahaan dalam mengembangkan sistem pelatihan berbasis hasil.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi program *Training & Development* di Glamp Nusa Badung Bali dan mengevaluasi kontribusinya terhadap peningkatan kinerja berdasarkan pencapaian *Key Performance Indicator* (KPI) yang telah ditetapkan perusahaan. Dengan menggunakan pendekatan model evaluasi Kirkpatrick, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan teoritis mengenai hubungan antara pelatihan dan kinerja karyawan, serta menjadi referensi praktis dalam merancang program pelatihan yang strategis, relevan, dan berorientasi pada hasil.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, yang menjadi pokok masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi program *Training & Development* di Glamp Nusa Badung Bali?
2. Apa saja indikator *Key Performance Indicator* (KPI) yang digunakan oleh manajemen Glamp Nusa untuk menilai kinerja karyawan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk memahami bagaimana implementasi *Training & Development* dilakukan di Glamp Nusa Badung Bali.
2. Untuk mengidentifikasi *Key Performance Indicator* (KPI) yang digunakan oleh manajemen Glamp Nusa untuk menilai kinerja karyawan.

1.4 Kontribusi Hasil Penelitian

1.4.1 Kontribusi Teoritis

Penelitian ini memperkaya literatur akademik dalam bidang manajemen sumber daya manusia dengan menekankan pentingnya peran *Training & Development* dalam mendukung pencapaian *Key Performance Indicator* (KPI) karyawan. Dengan mengintegrasikan model evaluasi pelatihan Kirkpatrick, penelitian ini menyajikan pendekatan sistematis dalam mengevaluasi efektivitas pelatihan mulai dari reaksi peserta hingga hasil akhir berupa kinerja kerja. Temuan ini diharapkan menjadi referensi bagi penelitian sejenis, khususnya yang berkaitan dengan pengukuran

efektivitas pelatihan berbasis indikator kinerja.

1.4.2 Kontribusi Praktis

a. Kontribusi Bagi Perusahaan

Penelitian ini memberikan gambaran empiris bagi pihak manajemen Glamp Nusa dalam menilai sejauh mana program pelatihan dan pengembangan yang telah diterapkan berkontribusi terhadap peningkatan kualitas kinerja karyawan berdasarkan indikator KPI. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi acuan dalam merancang strategi pelatihan yang lebih terfokus, terukur, dan relevan dengan kebutuhan operasional di masing-masing departemen.

b. Kontribusi Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini dapat menjadi tambahan referensi ilmiah bagi mahasiswa dan dosen di lingkungan Politeknik Negeri Bali, khususnya dalam bidang studi manajemen sumber daya manusia. Studi ini dapat digunakan sebagai bahan ajar, rujukan penelitian lanjutan, atau inspirasi dalam menyusun program pelatihan berbasis kinerja pada konteks industri pariwisata dan hospitality.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini membuka peluang untuk dilakukan pengembangan kajian lebih lanjut, misalnya dengan menguji peran variabel mediasi seperti motivasi kerja, kepuasan kerja, atau budaya organisasi dalam hubungan antara pelatihan dan pencapaian kinerja. Selain itu, pendekatan evaluatif berbasis Kirkpatrick juga dapat direplikasi pada sektor atau industri lain

yang memiliki tantangan dan karakteristik serupa.

1.5 Sistematika Penulisan

Agar lebih mudah dipahami sistematika penyusunan laporan proposal ini dibagi menjadi beberapa bab , yaitu sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan bagian pendahuluan yang membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan bagian tinjauan pustaka yang di dalamnya menjabarkan teori-teori yang digunakan sebagai dasar penelitian yang meliputi kajian teoritis, kajian empirik dan kerangka pemikiran teoritis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang lokasi penelitian, objek penelitian, sumber data dan jenis data yang digunakan, teknik pengumpulan data dan analisis data

BAB IV : PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang gambaran dari Glamp Nusa Badung Bali, hasil analisis, serta implikasi hasil penelitian

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan simpulan dari seluruh hasil pembahasan dan memberikan saran – saran yang nantinya dapat bermanfaat bagi Glamp Nusa Badung Bali.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa :

1. Implementasi program Training & Development di Glamp Nusa Badung Bali telah terlaksana secara terstruktur dan relevan dengan kebutuhan operasional setiap departemen. Program ini dirancang berdasarkan hasil *Training Needs Assessment* dan dilaksanakan secara berkala melalui berbagai metode, seperti *on the job training*, *off the job training*, simulasi, serta sesi *coaching* dan *mentoring*. Materi pelatihan mencakup *hard skills* dan *soft skills* yang dibutuhkan dalam pekerjaan, seperti pelayanan tamu, penggunaan sistem reservasi, kebersihan kamar, komunikasi efektif, serta kerja sama tim. Waktu pelaksanaan

pelatihan disesuaikan dengan sistem kerja shift agar tidak mengganggu operasional harian. Hasil pelatihan menunjukkan dampak positif terhadap peningkatan kompetensi kerja, motivasi, dan kesadaran akan pentingnya pengembangan diri. Karyawan menunjukkan antusiasme tinggi dalam mengikuti pelatihan, terutama saat materi sesuai dengan tugas harian mereka. Selain itu, implementasi pelatihan juga terbukti berkontribusi terhadap pencapaian indikator kinerja (KPI), seperti meningkatnya kepuasan tamu, efektivitas layanan, dan tingkat keberhasilan upselling. Dengan demikian, tujuan penelitian untuk memahami implementasi *Training & Development* sebagai strategi peningkatan kualitas kinerja karyawan di Glamp Nusa telah tercapai.

2. Indikator KPI yang digunakan oleh Glamp Nusa bervariasi di setiap departemen sesuai dengan karakteristik tugas dan tanggung jawabnya. KPI tersebut meliputi tingkat kepuasan tamu, kecepatan pelayanan, efisiensi waktu kerja, jumlah komplain, produktivitas penjualan, konversi penjualan langsung, engagement media sosial, serta kedisiplinan dan kehadiran staf. Indikator ini dirancang berdasarkan prinsip *SMART Criteria* dan sebagian mengacu pada pendekatan *Balanced Scorecard*.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian, maka peneliti dapat mengusulkan saran yang dapat diambil manfaatnya oleh pihak Glamp Nusa Badung Bali:

1. Manajemen Glamp Nusa memperkuat sistem evaluasi program *Training & Development* secara menyeluruh dan berkelanjutan. Evaluasi pelatihan tidak hanya cukup dilakukan pada tahap awal, tetapi perlu diperluas hingga tahap pasca pelatihan dengan pendekatan model evaluasi Kirkpatrick. Hal ini penting untuk memastikan bahwa pelatihan tidak hanya meningkatkan pengetahuan, tetapi juga berkontribusi nyata terhadap perubahan perilaku kerja dan pencapaian hasil sesuai indikator kinerja.
2. Berdasarkan hasil penelitian mengenai indikator *Key Performance Indicator* (KPI) yang digunakan oleh manajemen Glamp Nusa Badung Bali, maka disarankan agar perusahaan perlu terus meninjau dan menyempurnakan indikator *Key Performance Indicator* (KPI) di setiap departemen agar tetap relevan dengan dinamika operasional. Penyesuaian KPI berdasarkan perkembangan kebutuhan dan tantangan kerja akan memastikan bahwa setiap indikator tetap terukur, realistis, dan dapat menjadi acuan objektif dalam mengevaluasi kinerja karyawan serta pencapaian tujuan organisasi.
3. Materi pelatihan perlu disusun secara kontekstual berdasarkan hasil evaluasi kinerja sebelumnya, sehingga pelatihan yang diberikan dapat menjawab kebutuhan nyata di lapangan dan berkontribusi langsung terhadap peningkatan performa individu maupun tim secara terukur.

DAFTAR PUSTAKA

- Bantulu, L., Mokodongan, A., & Sima, A. S. (2023). Pelatihan dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan Hotel. *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Budaya*, 9(2), 621. <https://doi.org/10.32884/ideas.v9i2.1272>
- Darmika, N. K. A. P., & Sriathi, A. A. A. (2019). Pengaruh Pengembangan Karier, Komitmen Organisasional Dan Perceived Organizational Support Terhadap Retensi Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(7), 4153. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i07.p06>
- Dewi, V. S., & Asmadi, I. (2025). *Pengaruh Pelatihan dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Kasoem Group*. 4(3), 1565–1573.
- Fika, N., & Zohriah, A. (2024). Nomor (1), Maret 2024. *Jambura Journal of Educational Management*, 5, 248–257. <https://ejournal-fip-ung.ac.id/ojs/index.php/jjem/index>
- Hendra, H. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi, Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Universitas Tjut Nyak Dhien Medan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i1.4813>
- Hersusetiyati, H., Febrianti, W., Sari, R. D., & Yanshah, A. P. (2024). Analisis Kinerja Karyawan Melalui Penerapan *Key Performance Indicator* (KPI) di PT Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat (Perseroda). *Jurnal Digital Bisnis, Modal Manusia, Marketing, Entrepreneurship, Finance, & Strategi Bisnis (DImmensi)*, 4(1), 14. <https://doi.org/10.32897/dimmensi.v4i1.3411>
- Husna, L. U., & Prasetya, B. P. (2024). Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Mitra Sakti Boshe VVIP Club Yogyakarta. *Jurnal Bintang Manajemen (JUBIMA)*, 2(2), 19–28. <https://doi.org/10.55606/jubima.v2i2.3039>
- Meinitasari, N., & Chaerudin. (2022). Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pt. Karya Putra Grafika). *Manajemen Dewantara*, 7(1), 15–31. <https://doi.org/10.26460/md.v7i1.13546>
- Mustamim, Sirojudin, D., & Waqfin, M. S. I. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan Di Sma 1 Darul Ulum. *Jurnal Education and Development*, 8(4), 275–280.
- Nurjaman, K., Mustajam, A., Syaifuddin, S., Lubis, Y., & Abadi, Y. (2020). Meningkatkan Kinerja Perusahaan Dengan Menerapkan Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik Dalam Menyongsong Persaingan Global. *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 1(2), 73–82. <https://doi.org/10.15575/jim.v1i2.10403>
- Performance, O., & Ilhama, N. (2024). *Investasi dalam Pengembangan Individual Karyawan : Kunci untuk Meningkatkan Kinerja Organisasi Investing in Individual Employee Development : Key to Improving*. 2(2).
- Qonita, N., Huda, S., & Sutisna, M. P. (2023). Peran Pelatihan Dan Pengembangan Dalam Meningkatkan Motivasi Dan Kinerja Karyawan. ... *Islamic Business Management* ..., 4(1), 17–23. <https://jurnal.idaqu.ac.id/index.php/jibms/article/view/228%0Ahttps://jurnal.idaqu.ac.id/index.php/jibms/article/download/228/200>

- Rihardi, E. L. (2021). Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia Sebagai Sebuah Keunggulan Kompetitif Pada Industri Pariwisata Dan Perhotelan. *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2(1), 10–20. <https://doi.org/10.15575/jim.v2i1.12474>
- Sukmana, A. (2020). Penilaian Kinerja Organisasi Menggunakan Metode *Key Performance Indicators* (Kpi) (Studi Kasus: Himpunan Mahasiswa Teknik Industri Universitas Widyatama). *Jurnal Ilmiah Teknologi Infomasi Terapan*, 6(2), 163–166. <https://doi.org/10.33197/jitter.vol6.iss2.2020.331>
- Wayan, N. I., Nilam, S., Bisnis, J. A., & Bali, P. N. (2023). *Implementasi Key Performance Indicator and Monitoring (Kpim) Sebagai Alat Ukur Guna Mengetahui Kinerja Dan Semangat Kerja Karyawan Di Ini Vie Hospitality Oleh: Ni Wayan Sintya Nilam Cahyani Nim 2015713072*.
- Widiyasari, E., & Padmantyo, S. (2023). Pengaruh Kemampuan Karyawan, Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Indo Jelly Gum Karanganyar. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(2), 1245–1257. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i2.3124>



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI