

## Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Santika Premiere Dyandra Medan

Efin Shu dan Wardayani  
Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma

**Abstrak,** tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Santika Premiere Dyandra Medan. Sampel penelitian ini adalah 38 orang karyawan bagian *Front of House*. Pengambilan sampel menggunakan *sampling* insidental yaitu adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang bersangkutan layak digunakan sebagai sumber data. Analisa data menggunakan dedeskriptif kuantitatif dengan model analisa uji Regresi Sederhana, pengujian hipotesis menggunakan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dan uji parsial (uji t), sedangkan pengolahan data menggunakan SPSS 2.2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan Uji Parsial (uji t), secara parsial pelatihan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Front of House pada Hotel Santika Premiere Dyandra Medan. Namun berdasarkan Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ), variabel pelatihan memiliki pengaruh yang sedikit terhadap variabel kinerja di Hotel Santika Premiere Dyandra Medan. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang diperoleh sebesar 0,092.

Kata Kunci: Pelatihan, kinerja, dan Santika Premiere Dyandra Medan

### Pendahuluan

Industri jasa adalah industri yang sangat berkembang di era globalisasi ini. Hal ini seiring dengan perubahan gaya hidup yang semakin modern dan standar kehidupan yang semakin meningkat. Salah satu industri yang bergerak di bidang jasa adalah industri perhotelan. Industri perhotelan merupakan salah satu industri yang sangat berkembang di kota Medan. Hal ini dapat dibuktikan dengan semakin banyak hotel yang dibangun di kota Medan. Sebagai suatu industri yang sangat mengandalkan sumber daya manusianya atau juga disebut *human touch industry* or *labor intensive industry*, pelatihan sangat dibutuhkan di dalam memastikan kualitas pelayanan karyawan terhadap tamu. Mengingat kelemahan manusia yang cenderung tidak konsisten menjadikan pelatihan sangat penting agar karyawan dapat memenuhi standar dan konsistensi pelayanan di hotel. Penelitian yang dilakukan oleh Fadli et al (2015) dengan judul “Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Grand Cempaka Resort & Convention Cipayang Bogor” menyatakan bahwa terdapat pengaruh nyata dan positif antara pelatihan dan kinerja karyawan pada Hotel Grand Cempaka Resort & Convention Cipayang Bogor. Penelitian yang dilakukan oleh Saputra (2015) dengan judul “Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Kurir Perusahaan PT.TIKI (Titipan Kilat) Kota Sukabumi” menyatakan bahwa variabel pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, hal ini ditunjukkan melalui hasil analisis statistik. Penelitian yang dilakukan oleh Triasmoko (2014) dengan judul “Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Penelitian Pada Karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri)” menyatakan bahwa ada pengaruh secara simultan dan parsial antara pelatihan kerja yang terdiri dari variabel metode pelatihan, materi pelatihan dan instruktur pelatihan terhadap kinerja karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri. Penelitian yang dilakukan oleh Wulandari dan Alamanda (2012) dengan judul “Pengaruh Pelatihan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Yayasan Pendidikan Telkom” menyatakan bahwa hasil penelitian dengan menggunakan regresi analisa berganda menunjukkan bahwa ada efek yang sangat kuat dan positif antara pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Telkom sebesar 0.830. Penelitian yang dilakukan oleh Yulianti (2015) dengan judul “Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan Grand Fatma Hotel di Tenggarong Kutai Kartanegara” menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Grand Fatma Hotel di Tenggarong. Penelitian ini dilakukan pada Santika Premiere Dyandra Medan, yang beralamat di Jl. Kapten Maulana Lubis no. 7, Medan 20112, hanya 90 menit dari Bandara Internasional Kuala Namu, dan sangat dekat dari pusat bisnis, gedung-gedung

pemerintah, dan mal-mal terbesar di kota Medan. Hotel berbintang 4 ini memiliki fasilitas akomodasi kelas atas dan pusat konvensi terbesar di kota Medan. Fasilitas yang dimiliki antara lain: 324 kamar, kolam renang, layanan antar jemput, lounge//kafe, ballroom, 10 ruangan meeting, *business center*, layanan *Valet*, pusat kebugaran, spa, dll. Berdasarkan informasi awal yang penulis dapatkan bahwa manajemen hotel sudah melakukan pelatihan kepada karyawannya, namun masih ada keluhan atau komplek dari manajemen maupun pengguna jasa hotel Santika Premiere Dyandra Medan.

**Metode**

Penelitian ini dilakukan di Hotel Santika Premiere Diandra Medan yang dilaksanakan pada bulan Maret 2017 sampai Juni 2017, jenis penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Populasi penelitian ini adalah karyawan bagian *Front of House* mencakup *Front Office* sebanyak 40 orang, *Housekeeping* sebanyak 53 orang, *Food and Beverage Service* sebanyak 50 orang, dan *Food and Beverage Product Departments* sebanyak 52 orang; maka total populasi yang diambil berjumlah 195 orang, sedangkan sampel penelitian ini sebanyak 39 orang dengan *sampling insidental*. Variabel penelitian ini terdiri dari pelatihan sebagai variabel bebas dan kinerja sebagai variabel terikat, kuisisioner diuji dengan uji validitas dan reliabilitas. Metode analisis data menggunakan regresi linier sederhana, dengan model persamaan  $Y = a + bX + e$ , data diolah menggunakan SPSS v.20. Uji hipotesis yang digunakan koefisien determinasi ( $R^2$ ) dan uji parsial (uji t).

**Hasil dan pembahasan**

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Persentase
1	18-25 tahun	17	44,7%
2	26-35 tahun	20	52,6%
3	>35 tahun	1	2,7%
	<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

Dari data di atas diketahui bahwa usia 26-35 tahun yang paling banyak dikarenakan kebanyakan responden adalah karyawan yang telah mempunyai pengalaman bekerja sebelumnya.

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	22	57,9%
2	Perempuan	16	42,1%
	<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

Dari data di atas diketahui bahwa jumlah responden laki-laki lebih banyak daripada responden perempuan karena jumlah karyawan laki-laki lebih banyak daripada jumlah karyawan perempuan.

Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan Departemen

No.	Departemen	Jumlah	Persentase
1	Front Office	7	18,4%
2	Housekeeping	10	26,3%
3	Food and Beverage Service	11	29%
4	Food and Beverage Product	10	26,3%
	<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

Tabel di atas menunjukkan jumlah responden dari departemen Food and Beverage Service yang paling banyak karena karyawan dari departemen Food and Beverage Service yang paling banyak ditemui pada saat kuesioner dibagikan.

Tabel 4. Karakteristik responden berdasarkan Level

No.	Level	Jumlah	Persentase
1	≥ Manager	3	7,9%
2	Supervisor	13	34,2%
3	Rank and File	22	57,9%
	Total	38	100%

Tabel di atas menunjukkan jumlah responden dari level Rank and File yang paling banyak karena jumlah karyawan level Rank and File yang paling banyak ditemui di dalam struktur organisasi sebuah Hotel.

### 1. Dekripsi data variabel Pelatihan

Untuk mengukur pelatihan, digunakan 5 indikator sesuai dengan teori yang ada. Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang telah dijawab oleh responden, maka data yang dihasilkan adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Rekapitulasi jawaban responden variable Pelatihan (x)

No	Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
		1	Pernyataan 1	3	8%	34	89%	1	3%	0	0%
2	Pernyataan 2	10	26%	26	68%	2	5%	0	0%	0	0%
3	Pernyataan 3	3	8%	31	82%	4	11%	0	0%	0	0%
4	Pernyataan 4	4	11%	31	82%	3	8%	0	0%	0	0%
5	Pernyataan 5	7	18%	28	74%	3	8%	0	0%	0	0%
6	Pernyataan 6	8	21%	27	71%	3	8%	0	0%	0	0%
7	Pernyataan 7	3	8%	31	82%	4	11%	0	0%	0	0%
8	Pernyataan 8	6	16%	28	74%	4	11%	0	0%	0	0%
9	Pernyataan 9	3	8%	33	87%	2	5%	0	0%	0	0%
10	Pernyataan 10	15	39%	23	61%	0	0%	0	0%	0	0%
	Rata-Rata		16%		77%		7%		0%		0%

Pada tabel di atas terlihat bahwa yang menjawab setuju sebanyak 77%, yang menjawab sangat setuju sebanyak 16%, ini menunjukkan bahwa pelatihan di Hotel Santika Premiere Dyandra Medan sudah cukup baik, di mana pelatihan yang diberikan mencapai sasaran atau tujuannya dan meningkatkan kemampuan dan kinerja karyawan Front of House. Sedangkan responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 7%, menunjukkan bahwa pelatih masih harus meningkatkan kualifikasi dan kemampuannya di dalam melatih. Selain itu, pelatih wajib menggunakan metode pelatihan yang sesuai dengan peserta dan memilih peserta yang sesuai dengan topik pelatihan. Namun angka tersebut tidak begitu signifikan dibandingkan dengan angka responden yang setuju dan sangat setuju, sehingga tidak begitu berpengaruh.

## 2. Deskripsi data variabel Kinerja

Tabel 6. Rekapitulasi jawaban responden variabel Kinerja (y)

No	Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
		1	Pernyataan 1	6	16%	30	79%	2	5%	0	0%
2	Pernyataan 2	7	18%	28	74%	3	8%	0	0%	0	0%
3	Pernyataan 3	10	26%	27	71%	1	3%	0	0%	0	0%
4	Pernyataan 4	13	34%	25	66%	0	0%	0	0%	0	0%
5	Pernyataan 5	13	34%	24	63%	1	3%	0	0%	0	0%
6	Pernyataan 6	11	29%	25	66%	1	3%	1	3%	0	0%
7	Pernyataan 7	8	21%	27	71%	3	8%	0	0%	0	0%
8	Pernyataan 8	9	24%	28	74%	1	3%	0	0%	0	0%
9	Pernyataan 9	13	34%	24	63%	1	3%	0	0%	0	0%
10	Pernyataan 10	14	37%	23	61%	1	3%	0	0%	0	0%
Rata-Rata			27%		69%		4%		0%		0%

Pada table di atas terlihat bahwa yang menjawab setuju sebanyak 69%, yang menjawab sangat setuju sebanyak 27%, ini menunjukkan bahwa pelatihan yang diberikan mengurangi komplain dari tamu dan meningkatkan pujian dari tamu. Pelatihan juga meningkatkan pelayanan terhadap tamu. Sedangkan responden yang menjawab kurang setuju hanya sebanyak 4%, menunjukkan bahwa masalah-masalah yang berhubungan dengan operasional tetap ada namun tidak begitu signifikan dan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

## 3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk melihat ketepatan instrumen yang digunakan dalam penelitian. Uji validitas yang digunakan adalah uji validitas menggunakan rumus Pearson, di mana  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  adalah 0.304. Instrumen dikatakan valid jika nilai  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ . Hasil validitas dari setiap instrumen variabel penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 7. Validitas instrumen variabel Pelatihan (x)

Instrumen	Nilai Validitas		Kesimpulan
	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	
Pernyataan 1	0.553	0.304	Valid
Pernyataan 2	0.537		Valid
Pernyataan 3	0.577		Valid
Pernyataan 4	0.554		Valid
Pernyataan 5	0.640		Valid
Pernyataan 6	0.733		Valid
Pernyataan 7	0.679		Valid
Pernyataan 8	0.520		Valid
Pernyataan 9	0.443		Valid
Pernyataan 10	0.344		Valid

Dari tabel 7 terlihat bahwa hasil pengujian masing-masing instrumen variabel pelatihan (x) memiliki nilai  $r_{hitung} > 0.304$ , dengan demikian secara keseluruhan instrumen pernyataan dari variabel pelatihan yang digunakan dinyatakan valid.

Tabel 8. Validitas instrumen variabel Kinerja (y)

Instrumen	Nilai Validitas		Kesimpulan
	rhitung	rtabel	
Pernyataan 1	0.727	0.304	Valid
Pernyataan 2	0.669		Valid
Pernyataan 3	0.644		Valid
Pernyataan 4	0.705		Valid
Pernyataan 5	0.736		Valid
Pernyataan 6	0.675		Valid
Pernyataan 7	0.660		Valid
Pernyataan 8	0.695		Valid
Pernyataan 9	0.693		Valid
Pernyataan 10	0.740		Valid

Dari tabel 8 terlihat bahwa hasil pengujian masing-masing instrumen variabel kinerja (y) memiliki nilai r-hitung > 0,304, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan instrumen pernyataan dari variabel kinerja yang digunakan dinyatakan valid. Uji reliabilitas dilakukan untuk menjamin instrumen yang digunakan merupakan instrumen yang handal, konsisten dan stabil jika digunakan secara berulang-ulang pada waktu yang berbeda-beda. Instrumen dinyatakan reliabel jika nilai *cronbach alfa* hitung > *cronbach alfa* toleransi (0,6). Hasil pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 9. Hasil Reliabilitas Instrumen Penelitian

No	Variabel	Nilai	Kesimpulan
		Cronbach's Alfa	
1	Pelatihan (x)	0.771	Reliabel
2	Kinerja (y)	0.918	Reliabel

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alfa seluruh variabel lebih besar dari 0,6, dengan demikian kuesioner penelitian ini dinyatakan reliabel.

#### 4. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kinerja pada Hotel Santika Premiere Dyandra Medan. Berikut hasil pengujian regresi linear sederhana pada masing-masing variabel yaitu:

Tabel 10. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	30.849	6.493		4.751	.000
	PELATIHAN	.299	.156	.303	1.911	.064

a. Dependent Variable: KINERJA

Berdasarkan hasil pengujian di atas, maka diperoleh persamaan regresi linear sederhana  $Y=30,849+0,299x+e$ . Pada model regresi linear sederhana diperoleh nilai konstanta kinerja sebesar 30,849, artinya jika nilai variabel bebas (x) nilainya 0, maka variabel terikat (Y) nilainya sebesar 30,849. Jika nilai variabel bebas (x) naik sebesar satu satuan atau 1, maka variabel terikat (Y) akan naik sebesar 0,299. Koefisien regresi variabel bebas bernilai positif, artinya pelatihan pada Hotel Santika Premiere Dyandra Medan dapat mempengaruhi kinerja karyawan Front of House.

#### 5. Pengujian Hipotesis

##### a. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur berapa besar kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 11. Hasil Uji Keofisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.303 <sup>a</sup>	.092	.067	2.30609	.092	3.652	1	36	.064

a. Predictors: (Constant), PELATIHAN

Nilai koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,092 atau 9,2% menunjukkan bahwa variabel pelatihan memiliki kemampuan yang kecil di dalam menjelaskan variasi yang terjadi pada kinerja di Hotel Santika Premiere Dyandra Medan, sedangkan sisanya 90,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti manfaat karyawan, lingkungan kerja, jenjang karir dan lainnya.

b. Uji Parsial (uji t)

Tabel 12. Hasil Uji Parsial (uji t)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	30.849	6.493		4.751	.000
	PELATIHAN	.299	.156	.303	1.911	.064

a. Dependent Variable: KINERJA

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa: Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel pelatihan  $1.911 > t_{tabel} 1.689$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya secara parsial variabel pelatihan berpengaruh positif terhadap kinerja.

## 6. Pembahasan

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa variabel pelatihan berpengaruh sedikit terhadap kinerja di Hotel Santika Premiere Dyandra Medan, ini dibuktikan dengan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang diperoleh sebesar 0.092 atau 9.2%, sedangkan sisanya sebesar 90.8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa secara parsial variabel pelatihan berpengaruh positif terhadap kinerja. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil wawancara penulis dengan Taining Executive Hotel Santika Premiere Dyandra Medan, bahwa pelatihan memperbaiki kinerja karyawan. Masalah di dalam operasional hotel tetap ada namun tidak begitu signifikan.

## Daftar pustaka

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Daft, R. L. (2012). *New Era of Management* (10<sup>th</sup> ed.). China: South Western, Cengage Learning, International Edition.
- DeCenzo, D. A., Robbins, S. P., & Verhulst, S. L. (2013). *Human Resource Management* (11<sup>th</sup> ed.). Singapore: Wiley, International Student Version.
- Dessler, Gary. 2016. *Human Resources Management*, Tenth Edition. Pearson, New Jersey.
- Fadli, M., Syarif, H. K., & Priatna, A. (2015). pengaruh-pelatihan-terhadap-kinerja-karyawan-hotel-grand-cempaka-resort-convention-cipayung-bogor-14-1024.
- Hayes, D. K., & Ninemeier, J. D. (2016). *Human Resources Management in the Hospitality Industry* (2<sup>nd</sup> ed.). United States of America: Wiley.
- Hidayat, R. (2015). Performance Appraisal sebagai Alat Pengukuran Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen*, 3(2), 1–8.

- Hidayat, R., Sinuhaji, E., Widyaningrum, M., Erdiansyah, & Adrianto. (2018). Factors that affect students decision to choose private universities in Medan City Indonesia. *Academy of Strategic Management Journal*, 17(6).
- Larasati, Sri. 2016. *Excellent Hotel Operation*, Cetakan Pertama. Ekuilibira, Yogyakarta.
- Mangkunegara, Prabu Anwar. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Cetakan kesebelas. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Saputra, R. A. (2015). *Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Kurir Perusahaan PT. TIKI (Titipan Kilat) Kota Sukabumi*. Widyatama Repositori, Bandung.
- Sedarmayanti, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil (cetakan kelima)*. PT Refika Aditama, Bandung.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business (7<sup>th</sup> ed.)*. Italy: Wiley.
- Septian, R. (2013). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan ERHA CLINIC Bandung, 0, 5–8.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Suryoadi, Y. (2012). *Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT . Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang*.
- Triasmoko, D., Mukzam, M. D., & Nurtjahjono, G. E. (2014). ( Penelitian pada Karyawan PT Pos Indonesia ( Persero ) Cabang Kota Kediri ). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 12(1).
- Wulandari, A., & Alamanda, D. T. (2012). Pengaruh Pelatihan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Yayasan Pendidikan Telkom \_ Dini Alamanda - Academia. *Jurnal Banking Dan Manajemen Review Ekuitas*, 1(1).
- Yulianti, E. (2015). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Grand Fatma Hotel di Tenggara Kutai Kartanegara. *eJournal Administrasi Bisnis*, 3(4), 900–910. Retrieved from [ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id](http://ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id)