

Studi Persepsi Karyawan terhadap Pelaksanaan *Heartist Training* di Sofitel Bali Nusa Dua Hotel

Luh Putu Sri Utari¹, I Wayan Edi Arsawan²

^{1,2}Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

[e-mail: wayanediarsawan@pnb.ac.id](mailto:wayanediarsawan@pnb.ac.id)

Abstrak. Pelatihan karyawan membantu perusahaan dan karyawan dalam meningkatkan kinerja. *Heartist training* merupakan bagian dari *cultural transformation training* yang dilaksanakan pada seluruh hotel dibawah naungan Accor. Tujuan penelitian ini adalah untuk meneliti persepsi karyawan mengenai program pelatihan *heartist* di Hotel Sofitel Bali Nusa Dua. Dalam penelitian ini, data diambil dari 86 orang karyawan dari Hotel Sofitel Bali Nusa Dua melalui kuesioner terstruktur dan kemudian dianalisis dengan metode statistik deskriptif. Hasil penelitian konsisten dengan penelitian terdahulu. Penelitian ini memperlihatkan bahwa *heartist training* memiliki korelasi yang kuat dengan persepsi karyawan ($r = 0,738$), sementara hasil *t-test* menyatakan bahwa pelatihan *heartist* memberikan efek yang signifikan dan positif terhadap persepsi karyawan. Selain itu, hasil dari analisis statistik deskriptif juga menunjukkan angka 69%, yang mana memperlihatkan bahwa persepsi karyawan mengenai pelaksanaan pelatihan *heartist* di Hotel Sofitel Bali Nusa Dua adalah pelatihan telah berjalan dengan baik dan efektif.

Kata kunci: *heartist training*, persepsi karyawan, Sofitel Bali Nusa Dua Hotel.

Abstract. *Employees training help companies as well as employees to improve their performance. Heartist training is a part of cultural transformation training that carried out in every hotels under Accor. The purpose of this paper is to study the employees' perception about Heartist training program in Sofitel Bali Nusa Dua Hotel. In this research, the data was collected from 86 employees of Sofitel Bali Nusa Dua Hotel through a structured questionnaire and analyzed using descriptive statistics. The results of this research are consistent with the previous studies. This study reveals that Heartist training has a strong correlation with employees' perception ($r = 0,738$), while the conducted t-test concluded that Heartist training gave a significant and positive effect upon employees perception. On top of that, the result of the statistic descriptive analysis was 69%, which concluded that the perception of the employees towards the training in Sofitel Bali Nusa Dua is that the training has been carried out well and effectively.*

Keywords: *Heartist training, employees' perception, Sofitel Bali Nusa Dua Hotel.*

PENDAHULUAN

Perhotelan merupakan suatu bidang usaha yang menggunakan suatu bangunan yang disediakan secara khusus bagi setiap orang yang ingin menginap, memperoleh pelayanan, ataupun menggunakan fasilitas lainnya dengan membayar sejumlah harga, yang mana melibatkan banyak tenaga kerja kompeten dan profesional yang diharapkan akan dapat menciptakan stimulus yang baik dalam upayanya untuk menciptakan suatu jasa yang dapat dipercaya, sehingga mampu mendorong komitmen dan loyalitas pelanggan, seperti yang dikemukakan oleh Azize, Hakan, & Cemal (2013).

Dewasa ini, industri perhotelan telah mengalami banyak perubahan. Produk berupa jasa yang ditawarkan oleh sebuah hotel tidak hanya meliputi pelayanan kamar, tetapi juga MICE (*Meeting, Incentive, Convention, Exhibition*), rekreasi, serta relaksasi. Oleh karena itu persaingan dalam bisnis perhotelan menjadi semakin berat, meningkatkan kualitas pelayanan secara terus-menerus untuk mendapatkan loyalitas tamu telah menjadi suatu keharusan, yang mana mendorong organisasi untuk mengadakan program pelatihan yang tepat untuk membantu perkembangan karyawannya.

AccorHotels merupakan salah satu jaringan hotel terbesar dunia. Hingga kini, AccorHotels terhitung telah memiliki jaringan akomodasi yang tersebar di 94 negara dengan total lebih dari 4.000 hotel. Tidak hanya berfokus pada satu target konsumen, AccorHotels menyediakan beragam pilihan akomodasi, mulai dari kelas budget atau ekonomi, hingga hotel-hotel mewah. Dilatarbelakangi oleh pengakuisisian

berbagai macam *brand* yang telah memiliki budaya perusahaan masing-masing yang memiliki ciri khas tersendiri, AccorHotels kemudian mengerakkan *cultural transformation training* yang mulai dilaksanakan sejak pertengahan tahun 2017, tepat setelah pengakuisisian FRHI Hotels & Resorts, Raffles, Fairmont dan Swissotel. *Cultural Transformation* ini kemudian disebut sebagai *Heartist Programme*.

Disamping berbagai nilai positif yang dapat dicapai melalui program pelatihan secara umumnya, terdapat tujuan utama dari *cultural transformation training* ini, yaitu untuk memberikan jiwa atau ciri khas AccorHotels pada setiap *brand* yang berada dibawah naungannya, selain itu, pelatihan ini juga bertujuan untuk memberdayakan dan memberikan kuasa bagi para karyawannya untuk merasa cukup berwenang ketika memutuskan suatu langkah dalam memenuhi antusiasme para tamu.

Seperti hotel-hotel berbintang lainnya, Hotel Sofitel Bali Nusa Dua merupakan salah satu hotel yang sangat memperhatikan kualitas dari sumber daya manusianya dengan melakukan pengembangan karyawan secara rutin melalui berbagai program pelatihan, baik karena adanya tuntutan pekerjaan atau jabatan, ataupun sebagai akibat dari kemajuan teknologi dan semakin ketatnya persaingan antar perusahaan perhotelan.

Simamora (2014), mengungkapkan bahwa program pelatihan dirancang untuk membatasi kemungkinan respon karyawan hanya pada perilaku yang dikehendaki perusahaan/organisasi, serta untuk membuat karyawan bereaksi dengan cara-cara tertentu tanpa ragu-ragu. Pendapat ini didukung oleh Dessler (2010), yang menyatakan bahwa *training* merupakan sebuah proses yang memanfaatkan berbagai metode untuk memberikan kemampuan atau keahlian baru yang dibutuhkan dalam melaksanakan pekerjaan bagi para karyawan.

Evaluasi *training* merupakan komponen kritis yang terdiri dari analisis, perancangan desain, pengembangan, serta pengimplementasian sebuah program pelatihan yang efektif. Pengevaluasian atas efektifitas sebuah program *training* dapat membantu dalam menganalisa sisi-sisi program yang masih memiliki kekurangan, serta bagaimana cara untuk memperbaikinya (Kumari, 2015).

Untuk membuat pelatihan karyawan menjadi efektif, ada beberapa hal yang harus dilakukan, misalnya menganalisis kebutuhan karyawan, menerapkan materi yang sesuai, adanya fasilitas yang memadai, mempunyai tujuan pelatihan yang jelas, memiliki instruktur yang mampu menjelaskan dengan baik, mengevaluasi program pelatihan tersebut, dan meningkatkan program pelatihan (Triyono, 2012).

Lebih lanjut, Ardana (2012) menyatakan bahwa cara melakukan evaluasi dapat secara formal dalam arti dengan mengedarkan kuisioner yang harus diisi oleh peserta pelatihan dan pengembangan, dan juga dapat dilakukan secara informal melalui diskusi antara peserta dengan panitia pelaksana. Tujuan evaluasi ini adalah untuk mengukur seberapa berhasilnya program pelatihan dan pengembangan yang diberikan, serta untuk mengetahui hal yang perlu diperbaiki dalam pelaksanaan pelatihan dan pengembangan ini kedepannya. Tanpa pengukuran, manajer atau seorang atasan akan sulit untuk mengawasi, mengevaluasi dan melihat perkembangan sebuah proses, maka dari itu sebuah program pelatihan dan pengembangan karyawan perlu diukur keberhasilannya dari awal perencanaan hingga pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan karyawan ini.

Namun dilain pihak, penulis menemukan bahwa tidak ada proses evaluasi khusus yang dilakukan oleh pihak perusahaan untuk mengetahui hasil dari *training* yang dilaksanakan, hasil akhirnya hanya bertumpu pada *awareness* para peserta terhadap materi yang diajarkan pada proses pelaksanaan pelatihan (*training*). Penulis menemukan bahwa cara untuk mengetahui hasil dari pelatihan (*training*) tersebut sangat kurang, karena perusahaan tidak dapat melihat secara nyata seberapa efektif pelaksanaan pelatihan tersebut. Hasil pelatihan dapat dilihat dari segi bagaimana sesungguhnya *trainee* berperilaku atau mengambil keputusan dalam pekerjaan mereka setelah megikuti pelatihan, serta relevansi perilaku *trainee* dengan tujuan perusahaan. Informasi dari program pelatihan dapat dipakai dalam mengambil keputusan untuk meneruskan program pelatihan atau bagaimana membenahinya (Simamora, 2014).

Oleh karena itu perlu dilakukan sebuah penelitian untuk mengetahui seberapa jauh pencapaian atas tujuan-tujuan dilaksanakannya *training* ini, mengingat kurangnya proses pengevaluasian program *Heartist Training*, guna mengetahui seberapa efektif program pelatihan yang telah dilaksanakan.

Sebuah model evaluasi menetapkan kriteria dan fokus penilaian karena program pelatihan dapat dievaluasi dari sejumlah perspektif, amat penting merinci sudut pandang mana yang akan dipertimbangkan. Pada penelitian ini penulis memutuskan untuk meneliti seberapa jauh tujuan dari dilaksanakannya pelatihan telah tercapai berdasarkan atas persepsi karyawan terhadap pelaksanaan *Heartist Training* pada Sofitel Bali Nusa Dua Hotel.

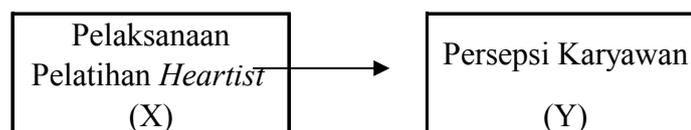
Harmayani (2017) menyatakan bahwa istilah persepsi merupakan suatu proses aktivitas seseorang dalam memberikan kesan, penilaian, pendapat dan menginterpretasikan sesuatu berdasarkan informasi yang ditampilkan dari sumber lain (yang dipersepsi). Pendapat senada juga diungkapkan oleh Hassan & Echols (2014) bahwa persepsi berasal dari kata "*perception*" yang berarti pengalaman, pengamatan, rangsangan, dan pengindraan. Ini berarti apa yang diamati oleh seseorang terhadap objek tertentu secara mendalam dapat menghimpun berbagai elemen-elemen yang terkandung dari objek yang diamati tersebut sehingga melahirkan pandangan atau persepsi terhadap objek itu. Menurut Walgito (2010), persepsi memiliki tiga buah indikator, yakni: penyerapan terhadap rangsang atau objek dari luar individu, pengertian atau pemahaman, serta penilaian atau evaluasi.

Kirkpatrick (2008) mengemukakan bauran teori evaluasi empat level yang terdiri dari level reaksi, level pembelajaran, level perilaku, dan level hasil. Level reaksi merupakan tingkat evaluasi yang mengukur kepuasan peserta pelatihan terhadap program pelatihan yang telah diikuti oleh peserta. Hal ini penting untuk mengetahui efektifitas pelaksanaan program pelatihan, karena pelatihan dianggap efektif apabila proses *training* dirasa menyenangkan dan memuaskan bagi peserta sehingga mereka tertarik termotivasi untuk belajar dan berlatih. Dengan kata lain peserta *training* akan termotivasi apabila proses *training* berjalan secara memuaskan, yang pada akhirnya akan memunculkan reaksi menyenangkan dari peserta. Sebaliknya apabila peserta tidak merasa puas terhadap proses *training* yang diikuti maka mereka tidak akan termotivasi untuk mengikuti *training* lebih lanjut, karena orang akan belajar lebih baik manakala mereka memberi reaksi positif terhadap lingkungan belajar (Sudjana, 2009).

Komponen-komponen yang menjadi tolak ukur pada level reaksi ini, yaitu: instruktur, fasilitas pelatihan, jadwal pelatihan, media pelatihan, materi pelatihan, konsumsi selama pelatihan, pemberian latihan tugas atau studi kasus, serta *handout*/material pendukung lainnya (Kirkpatrick, 2008). Lebih lanjut, Mangkunegara (2015) juga mengemukakan komponen-komponen dalam pelaksanaan pelatihan, yang mana terdiri atas instruktur, peserta, materi, metode, tujuan dan sasaran. Komponen-komponen inilah yang nantinya diadopsi sebagai indikator dalam pembuatan angket untuk variabel pelaksanaan pelatihan *Heartist*.

METODOLOGI PENELITIAN

Model penelitian ini dapat digambarkan seperti pada Gambar 1.



Gambar 1. Model Penelitian

Hipotesis penelitian dalam hal ini dapat diformulasikan sebagai berikut:

H₁ : Pelaksanaan pelatihan Heartist berpengaruh terhadap persepsi karyawan.

Lokasi penelitian adalah tempat peneliti mengungkap keadaan yang sebenarnya dari obyek yang diteliti. Untuk menentukan lokasi penelitian, terdapat beberapa faktor yang harus dipertimbangkan oleh peneliti.

Terkait dengan ini, peneliti mengambil lokasi di Sofitel Bali Nusa Dua Hotel. Penelitian yang dilakukan, ditinjau dari segi pendekatannya termasuk penelitian kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian survey (explanatory research). Survey menggunakan kuesioner dengan 5 item pertanyaan yang mencakup persepsi responden dan 20 item pertanyaan yang meliputi pelaksanaan pelatihan. Pengukuran kuesioner menggunakan Skala Likert 5 tingkat.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Sofitel Bali Nusa Dua Hotel. Jumlah populasi secara keseluruhan sejumlah 614 orang karyawan. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling* berjumlah 86 orang, yang diambil dengan cara pengambilan sampel secara acak sederhana dengan sistem undian atau lotre. Menurut Sugiyono (2015) "Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut".

Analisis data dibantu dengan program SPSS for Windows version 21.0. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk mengetahui ketepatan dan konsistensi data (Arikunto, 2007), analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui pengaruh antara pelaksanaan pelatihan *Heartist* terhadap persepsi karyawan, dan analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui persepsi responden mengenai pelaksanaan pelatihan *Heartist* di Sofitel Bali Nusa Dua Hotel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Uji validitas data dilakukan dengan menggunakan metode korelasi product moment (pearson correlation). Semua data hasil kuesioner dikatakan valid karena memiliki tingkat signifikansi $< 0,05$ dan memiliki nilai r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} . Variabel Pelaksanaan Pelatihan *Heartist* (X) terdiri dari 20 item dan Persepsi Karyawan (Y) terdiri dari 5 item. Berdasarkan Uji Reliabilitas terhadap data hasil kuesioner dengan bantuan SPSS 21.0, nilai Cronbach alpha masing-masing variabel berada pada rentang dari 0,616 sampai 0,771 dengan kriteria tinggi atau dengan kata lain $> 0,6$ (Ghozali, 2013).

Analisis Statistik Deskriptif

Berdasarkan analisis statistik deskriptif dengan bantuan SPSS 21.0 diperoleh hasil analisis seperti pada Tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Hasil Analisis Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Total Pelaksanaan Pelatihan	86	55	82	69,03	4,714
Valid N (listwise)	86				

Berdasarkan Tabel 2 diatas, terlihat nilai N yang menunjukkan jumlah data yang diteliti, yakni 86 sampel. Variabel independen pelaksanaan pelatihan *Heartist* memiliki nilai *mean* atau rata-rata sebesar 69,03, yang artinya rata-rata skor akhir mengenai tanggapan karyawan untuk variabel pelaksanaan pelatihan *Heartist* di Sofitel Bali Nusa Dua Hotel yaitu sebesar 69,03% yang berada di kisaran 60% - 79,99% yang berarti setuju/baik. Hasil ini menunjukkan bahwa karyawan di Sofitel Bali Nusa Dua Hotel telah setuju dengan pernyataan dalam angket, atau dengan kata lain beranggapan bahwa serangkaian pelaksanaan pelatihan *Heartist* telah dilaksanakan dengan baik. Lebih lanjut, variabel pelaksanaan pelatihan *Heartist* memiliki nilai mean 69,03 dan standar deviasi sebesar 4,714, sehingga nilai *mean* lebih besar daripada standard deviasi, yang mana mengindikasikan hasil yang baik.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Berdasarkan analisis regresi linier sederhana dengan bantuan SPSS 21.0 diperoleh hasil analisis seperti pada Tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.739 ^a	.546	.540	1,372

a. Predictors: (Constant), Pelaksanaan Pelatihan

b. Dependent Variable: Persepsi Karyawan

Model	Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	-4.866	2.184		-2.228	.029
1	Total Pelaksanaan Pelatihan	.317	.032	.739	10.047	.000

a. Dependent Variable: Total Persepsi Karyawan

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Berdasarkan hasil analisis pada model summary, nilai koefisien R² yakni sebesar 0,546. Hasil tersebut berarti bahwa kemampuan variabel independen Pelaksanaan Pelatihan Heartist (X) terhadap Persepsi Karyawan (Y) adalah 54,6%. Selebihnya, yaitu 45,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam model regresi ini. Dari Tabel 1 di atas, dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -4,866 + 0,317X$$

Model regresi tersebut dapat diinterpretasikan bahwa apabila nilai Pelaksanaan Pelatihan Heartist (X) dianggap konstan, maka besarnya variabel dependen Persepsi Karyawan (Y) bernilai sebesar -4,866 poin; terlihat juga bahwa koefisien regresi variabel Pelaksanaan Pelatihan Heartist (X) bernilai 0,317, hal ini berarti jika Pelaksanaan Pelatihan Heartist (X) bernilai nol atau tidak ada, maka Persepsi Karyawan (Y) terhadap pelatihan akan negatif, kemudian apabila Pelaksanaan Pelatihan Heartist (X) mengalami kenaikan sebesar 1%, maka Persepsi Karyawan (Y) akan mengalami peningkatan juga, yakni sebesar 0,317%.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, hasil analisis data dan pembahasan yang ada, maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelatihan *Heartist* memiliki hubungan yang kuat dengan persepsi karyawan ($r=0,739$). Hasil penelitian juga menemukan bahwa pelaksanaan pelatihan mempengaruhi persepsi karyawan sebesar 54,6% sementara 45,4% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini ($R^2 = 0,546$). Kemudian hasil uji t yang menunjukkan bahwa pelaksanaan pelatihan *Heartist* berpengaruh terhadap persepsi karyawan ($t_{hitung} > t_{tabel}$, $10,047 > 1,989$; nilai $sig. < 0,05$).

Lebih lanjut, hasil skor rata-rata statistik deskriptif untuk variabel pelaksanaan pelatihan menunjukkan angka 69%, yang berarti responden telah merasa setuju dan puas terhadap pelaksanaan pelatihan *Heartist*.

Saran

Pelatihan *Heartist* yang telah diberikan di Sofitel Bali Nusa Dua Hotel telah terlaksana dengan baik, namun alangkah baiknya apabila dilakukan evaluasi secara rutin setiap mengadakan pelatihan untuk memberikan perbaikan agar pelatihan selanjutnya menjadi lebih semakin baik lagi.

Untuk peneliti yang akan melakukan penelitian lebih lanjut dibidang maupun topik yang sama dengan penelitian ini dapat memperluas hasil penelitian dengan meneliti variabel-variabel lain yang mempengaruhi persepsi karyawan namun belum diteliti disini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardana, I. K. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azize, S., Hakan, K., & Cemal, Z. (2013). Creating Commitment, Trust and Satisfaction for a Brand: What is the Role of Switching Costs in Mobile Phone Market? Creating Commitment, Trust and Satisfaction for a Brand: What is the Role of Switching Costs in Mobile Phone Market?. *Journal of Social and Behavioral Sciences* , 496-502.
- Dessler, G. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Edisi Kesepuluh*. Jakarta Barat: PT. Indeks.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21: Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harmayani. (2017). Persepsi Keluarga Petani terhadap Pendidikan Formal Anak. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* , Vol. 4. No. 1.
- Hassan, S., & Echols, J. M. (2014). *Kamus Inggris-Indonesia: Edisi yang Diperbaharui*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kirkpatrick, D. L. (2008). *Evaluating Training Programs, The Four Levels: 3rd Edition*. San Francisco: Berrett-Koehler Publisher, Inc.
- Kumari, N. (2015). Analysis of Effectiveness of Executive Trainees' Training Programme with a Special Reference to Non-academic Parameters. *Journal of Business and Management Sciences* , 92-95.
- Mangkunegara, A. P. (2015). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Simamora, H. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membuat Karyawan Lebih Produktif Dalam Jangka Panjang*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sudjana, D. (2009). *Evaluasi Program Pendidikan*. Bandung: Rosdakarya.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Triyono, A. (2012). *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Oryza.
- Walgito, B. (2010). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.