

**PENGARUH TRAINING TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
HOUSEKEEPING DEPARTMENT HOTEL IBIS STYLES MALANG**

Afrian Mukhlas GZ<sup>1</sup>  
Kariyoto<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Pendidikan Vokasi, Universitas Brawijaya Jl. Veteran 12-16 Malang  
65145 Telp. 082233984557 aefrian.69@gmail.com

<sup>2</sup>Program Pendidikan Vokasi, Universitas Brawijaya Jl. Veteran 12-16 Malang  
65145 Telp. 082233984557 kariyoto@ub.ac.id

**Diterima: 15 Januari 2018**

**Layak Terbit: 30 Januari 2018**

**Abstract:** *The Effect of Training on the Performance of Employees in Housekeeping Department at Hotel Ibis Styles Malang.* The aim of this study is to explain partial and simultaneous influence of training on the performance of the employees. The training aspect covers training materials, training methods, and the continuous implementation after training. This explanatory study involved 22 employees. The result shows that training materials, training methods, and the continuous implementation after training have significant influence on the employee performance as shown with the results of simultaneous test with the value significance  $F$  and  $t$   $(0,000) \leq (p < 0.05)$ . Training employees partially and simultaneously have a positive effect on employee performance.

**Keyword:** *training, employee performance, Housekeeping*

**Abstrak:** Pengaruh training karyawan terhadap kinerja karyawan housekeeping department Hotel Ibis Styles Malang. Penelitian ini bertujuan menjelaskan pengaruh parsial dan simultan *training* karyawan terhadap kinerja karyawan. Training karyawan yang terdiri dari variabel materi pelatihan, metode pelatihan, dan kemampuan kerja yang dilaksanakan secara berkesinambungan. Jenis penelitian ini termasuk *explanatory research* dengan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 22 karyawan. Hasil pengujian secara simultan dari variabel materi pelatihan, metode pelatihan, dan kemampuan kerja yang dilaksanakan secara berkesinambungan, mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan yang dibuktikan dengan uji simultan dengan nilai signifikan  $F$  dan  $t$  yaitu  $(0.000) \leq (p < 0.05)$ . Training karyawan secara parsial dan simultan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

**Kata kunci :** *training karyawan, kinerja karyawan, Housekeeping*

Pariwisata merupakan sektor industri yang selalu berkembang. Di Indonesia sendiri, sektor pariwisata merupakan salah satu sektor yang mampu memberikan devisa bagi negara. Sektor ini seharusnya mendapatkan perhatian khusus dari pemerintah Indonesia sebagai sumber devisa yang penting dan banyak berperan dalam meningkatkan perekonomian nasional jika dikelola secara profesional dan berkesinambungan. Melimpahnya keindahan alam wisata, beragamnya kebudayaan daerah, serta letak geografis yang strategis menjadikan Indonesia memiliki kesempatan besar untuk menjadi salah satu negara tujuan utama pariwisata dunia.

Usaha jasa perhotelan adalah salah satu usaha yang cukup menunjang dalam industri pariwisata. Menurut (Budi A.P. , 2013, page 123), hotel merupakan satu jenis akomodasi yang mempergunakan keseluruhan bagian atau bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersial. Hotel sebagai industri yang bergerak di bidang pelayanan jasa berusaha untuk memenuhi segala kebutuhan dan menciptakan kepuasan tamu. Di dalam usaha tersebut, hotel memiliki bentuk organisasi yang terdiri dari beberapa departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing.

Pelayanan dalam dunia perhotelan merupakan kegiatan yang mengedepankan standar tentang sikap *hospitality* yang menjadikan tamu yang datang untuk menginap mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan taraf yang mereka bayarkan. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi pula.

*Training* merupakan proses pembelajaran yang melibatkan perolehan keahlian, konsep, peraturan atau sikap untuk meningkatkan kinerja karyawan. Menurut Pasal 1 ayat 9 UU No. 13 Tahun 2003 Ketenagakerjaan, pelatihan adalah keseluruhan kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan, serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap, dan etos kerja pada tingkat keterampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan atau pekerjaan. Kebutuhan akan pelatihan merupakan kesenjangan antara kebutuhan akan keterampilan serta pengetahuan yang tidak terpisahkan dengan pekerjaan yang dimiliki oleh pekerja pada saat sedang berjalan. Kesenjangan ini harus dianalisis secara memadai guna menetapkan dengan tepat pelatihan apa yang diperlukan.

Hotel Ibis Style Malang terdiri dari beberapa departemen. Departemen tersebut dibagi menjadi beberapa bagian seperti, *Front Office Department, HR Department, Accounting Department, Food And Beverage Department, Engineering Department, IT Department, Sales Marketing Department, Housekeeping Department*. Dari beberapa departemen tersebut, *Housekeeping* adalah bagian atau departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan penghuninya.

*Housekeeping Department* adalah bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar (*guest room*), ruangan umum, restoran, bar, outlet lainnya. *Housekeeping Department*, bagi sebagian besar hotel, merupakan sumber pendapatan hotel yang paling besar (Budi, A.P. 2013, page: 123) . Karena tamu yang menginap tentu mengeluarkan uang lebih

banyak untuk sewa bila dibandingkan dengan uang yang harus dibayarkannya untuk makan dan minum serta pengeluaran yang lain. Sebagai sumber pendapatan, *Housekeeping Department* harus ditangani oleh tenaga-tenaga terampil dan professional.

Fungsi *Housekeeping* di dalam hotel sangat penting. Karena kelancaran pemeliharaan dan penyiapan kebersihan kamar ditentukan oleh *Housekeeping*. Oleh sebab itu, *Housekeeper* harus diperhatikan dengan baik agar para tamu betah tinggal di hotel. Karena jika tidak terlalu diperhatikan, akan menghambat produksi dan kelancaran manajemen hotel. Maka dari itu, diperlukannya *training* bagi karyawan *Housekeeping* agar dapat membantu mengembangkan kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap tamu, dan tamu tidak kecewa terhadap pelayanan yang diberikan. Kinerja karyawan akan semakin baik jika karyawan di *training* dengan berkesinambungan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui *training* karyawan dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan di *Housekeeping* Department Hotel Ibis Styles Malang baik secara simultan dan parsial.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian penjelasan (*explanatory research*). Penelitian ini dilakukan di Hotel Ibis Styles Malang selama bulan September sampai Oktober 2017. Sampel data penelitian diambil secara keseluruhan dengan cara sensus seluruh karyawan 22 atau metode sampel jenuh. Perencanaan penelitian ini diawali dari perancangan dan analisis yang bmenjelaskan hubunganantara materi *training* ( $X_1$ ), metode *training* ( $X_2$ ), dan

kemampuan kerja ( $X_3$ ) terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ). Serta mengetahui bagaimana pengaruh variabel bebas materi *training* ( $X_1$ ), metode *training* ( $X_2$ ), dan kemampuan kerja ( $X_3$ ). Alasan digunakan jenis penelitian ini karena terdapat hipotesis yang akan diuji kebenarannya atau untuk mengetahui apakah suatu variabel menjadi sebab atau timbulnya variabel lain. Menurut Singarimbun (2006:5), yang dimaksud *explanatory research* adalah peneliti menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis.

Penelitian ini dilakukan terhadap karyawan Hotel Ibis Styles Malang yang terletak di Jl.Letjen S. Parman no.45, Blimbing, Kota Malang, Jawa Timur 65122, Indonesia, dan penelitian ini berfokus pada *Housekeeping Department*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Departemen *Housekeeping* di Hotel Ibis Styles Malang pada tahun 2016, yang berjumlah 22 orang karyawan. Menurut Sugiyono (2014:68), teknik sampling jenuh merupakan teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Analisis dilakukan seperti ini, dikarenakan pada penelitian ini relatif kecil, kurang dari 30 orang atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Maka sampel yang diteliti sebanyak 22 orang karyawan departemen *Housekeeping* Hotel Ibis Styles Malang.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian pelaksanaan *training* pada *Housekeeping Department* di Hotel Ibis Styles Malang, yang dilaksanakan secara berkelanjutan (berkesinambungan) di *sweet room* dan *Housekeeping office*, pelaksanaan *training* tersebut tergantung *Occupancy* hotel. Dilaksanakan satu minggu sekali dan

terkadang dua minggu sekali, dengan total karyawan sebanyak 22 orang karyawan, laki-laki dan perempuan. Rata-rata usia karyawan 20 – 24 tahun, pendidikan SMA dan Diploma dari berbagai jabatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *training* yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan karyawan dengan dapat meningkatkan produktifitas kerja karyawan *Housekeeping department*. *Training* yang diberikan kepada karyawan meliputi: Bagaimana menata ruang hote; yang baik (*How to make up room*). Kemudian bagaimana prosedur mencuci yang baik (*Pick up laundry procedure*). Dilanjutkan bagaimana menata kamar yang baik (*Making bed*), Kemudian aktivitas *Lost & found*. Tidak kalah penting berkaitan *D&D prosedure (don't disturb)*. Diakhiri dengan kegiatan *training* kemampuan dan pengetahuan. serta pelayanan prima.

### Pengujian Korelasi

Sebelum dilakukan analisis regresi, maka perlu dilakukan uji korelasi. Menurut Ghazali (2005: 91) jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol. Dengan menggunakan korelasi *Product Momen Pearson* untuk mengetahui adanya hubungan antara  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$ , dengan  $Y$ .

**Tabel 1. Tabel Uji Korelasi *Product Momen Pearson***

Variabel		Validitas	
		Korelasi (r)	Sig. (p)
Y	$X_1$	0.770	0.000
	$X_2$	0.683	0.000
	$X_3$	0.715	0.000

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2017

Keterangan : Materi *Training* =  $X_1$ , Metode *Training* =  $X_2$ ,  
Kemampuan Kerja =  $X_3$ , Kinerja Karyawan =  $Y$

Hasil penelitian berdasarkan tabel di atas menunjukkan adanya hubungan yang signifikan secara positif antara  $X_1$  ( $R_{X1}= 0.770$  dan  $p=0.000$ ),  $X_2$  ( $R_{X2}= 0.683$  dan  $p=0.000$ ),  $X_3$  ( $R_{X3}=0.715$  dan  $p=0.000$ ), dengan  $Y$ . Artinya adanya peningkatan  $X_1$  (Materi *Training*),  $X_2$  (Metode *Training*), dan  $X_3$  (Kemampuan Kerja) yang lebih baik secara nyata akan meningkatkan  $Y$  (Kinerja Karyawan). Demikian sebaliknya.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa training, metode dan kemampuan kerja karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Hotel Hotel Ibis Styles Malang secara parsial.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil pengujian, maka hasil regresi dapat disusun dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel 2. Multiple Regression Analysis**

Variabel	Koefisien regresi (b)	Std. Error	Beta	T <sub>hitung</sub>	Sig.	Keterangan
Konstanta	-2.224	1.284		-1.732	0.100	Signifikan
$X_1$	0.714	0.291	0.438	2.452	0.025	Signifikan
$X_2$	0.365	0.152	0.350	2.398	0.028	Signifikan
$X_3$	0.183	0.151	0.219	1.212	0.241	Tidak signifikan
$R$ ( <i>Multiple R</i> ) = 0,856 $R$ <i>Square</i> = 0,733 $R$ <i>Square (Adjusted)</i> = 0,688 $F$ hitung = 16.472 $F$ tabel = (df regresi, df residual) = (3,18)= 3.160 $Sign. F$ = 0,000 $t$ tabel = (0,05/2, 18) = 2.101 $\alpha$ = 0,05						

Data diolah, 2017

Didapatkan model regresi pada tabel 2. sebagai berikut :

$$Y = -2.224 + 0,714 X_1 + 0,365 X_2 + 0,183 X_3$$

Dimana :  $X_1$  = Materi *Training*;  $X_2$  = Metode *Training*;  $X_3$  = Kemampuan kerja

$Y$  = Kinerja karyawan

Hasil analisis penelitian dengan metode persamaan *multiple regression analysis* diatas menghasilkan konstanta sebesar -2.224, hasil ini menunjukkan apabila semua variabel bernilai 0. Materi *training* ( $X_1$ ) diperoleh sebesar 0,714. Setiap materi *training*( $X_1$ ) meningkat satu kali, maka kinerja karyawan (Y) akan meningkat sebesar 0,714, dengan asumsi variabel yang lain konstan. Metode *Training* ( $X_2$ ) diperoleh sebesar 0,365, etiap metode training meningkat satu kali, maka kinerja karyawan (Y) akan meningkat sebesar 0,635, dengan asumsi variabel yang lain konstan. Kemampuan Kerja ( $X_3$ ) deperoleh sebesar 0,183, artinya setiap kemampuan kerja meningkat satu kali maka kinerja karyawan (Y) akan meningkat sebesar 0,183, dengan asumsi variabel yang lain konstan.

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat diketahui besarnya pengaruh variabel bebas materi *training* ( $X_1$ ), metode *training* ( $X_2$ ), dan kemampuan kerja ( $X_3$ ) terhadap kinerja karyawan (Y).

### **Pengujian Hipotesis**

Hasil penelitian dengan uji F, hipotesis menggunakan *multiple regression* mempunyai tujuan untuk mengetahui apakah Variabel  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$  berpengaruh terhadap Variabel Y secara simultan . Dari hasil uji F yaitu pengujian secara serentak (*simultan*) menunjukkan nilai signifikansi 0.000 ( $p < 0.05$ ), sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh yang signifikan secara simultan dari variabel  $X_1$  (materi *training*),  $X_2$  (metode *training*), dan  $X_3$  (kemampuan kerja) terhadap Y (kinerja karyawan).

Berdasarkan hasil penelitian, dengan uji t (parsial) dengan mengambil taraf nyata (signifikansi) sebesar 5% (0.05), untuk konstanta diperoleh nilai signifikansi (p) sebesar 0.100 ( $p > 0.05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa konstanta

tidak berpengaruh signifikan terhadap model regresi. Untuk variabel  $X_1$  (materi *training*) dan  $X_2$  (metode *training*), masing-masing menunjukkan nilai signifikansi yang berturut-turut sebesar 0.025, dan 0.028 ( $p < 0.05$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa  $X_1$  (materi *training*) dan  $X_2$  (metode *training*) mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap Y (kinerja karyawan). Sedangkan  $X_3$  (kemampuan kerja) dengan nilai signifikansi sebesar 0.241 yang lebih besar dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa  $X_3$  (kemampuan kerja) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel Y (kinerja karyawan).

Peningkatan  $X_1$  (materi *training*) yang lebih baik dapat mempengaruhi terjadinya peningkatan Y (kinerja karyawan), dengan asumsi variabel yang lain tetap ( $X_2$ , dan  $X_3 = 0$ ) atau *Ceteris Paribus*. Demikian sebaliknya. Peningkatan  $X_2$  (metode *training*) yang lebih baik dapat mempengaruhi terjadinya peningkatan Y (kinerja karyawan), dengan asumsi variabel yang lain tetap ( $X_1$ , dan  $X_3 = 0$ ) atau *Ceteris Paribus*, demikian sebaliknya. Peningkatan  $X_3$  (kemampuan kerja) yang lebih baik dapat mempengaruhi terjadinya peningkatan Y (kinerja karyawan), dengan asumsi variabel yang lain tetap ( $X_1$ , dan  $X_2 = 0$ ) atau *Ceteris Paribus*, demikian sebaliknya.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel  $X_1$  (materi *training*),  $X_2$  (metode *training*),  $X_3$  (kemampuan kerja) bersama-sama mempengaruhi Y (kinerja karyawan).

Hasil pembahasan menunjukkan bahwa *training*, metode dan kinerja karyawan secara teoritis mempengaruhi kinerja karyawan, hal ini senada dengan hasil penelitian yang dilakukan di Ibis Styles Hote, Malang.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Hasil pengujian secara simultan dan parsial dari variabel materi pelatihan, metode pelatihan, dan kemampuan kerja yang dilaksanakan secara berkesinambungan, mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan yang dibuktikan dengan uji simultan dengan nilai signifikan F dan t. Training yang meliputi materi, metode, kemampuan kerja karyawan secara parsial dan simultan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Ibis Styles Hotel Malang sebaiknya memberikan *training* pada karyawan agar kinerja karyawan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan. Hal ini sesuai pada bidangnya, mengacu pada Undang-Undang RI pasal 1 ayat 9 No.13 Tahun 2003. Hal ini sebagai landasan mengapa pentingnya *training* bagi karyawan agar karyawan bisa memberikan *output* dan standar mutu yang diinginkan perusahaan dan juga dapat meminimalisir *complain* dari para tamu yang menginap.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Budi. Agung Permana. 2013. *Managemen Marketing Perhotelan* . Edisi 1 Andi: Yogyakarta.
- Ghozali, H.Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi ketiga. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Singarimbun & Sofian Effendi. 2006. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: Pustaka LP3ES.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Undang-undang 2003. . No. 13 Pasal 1 Ayat 9 Menurut Pasal 1 ayat 9.