

PENGARUH PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL SANTIKA PREMIERE DYANDRA MEDAN

Efin Shu

Universitas Pelita Harapan Medan
efin.shu@uph.edu

Daniel Cassa Augustinus

Universitas Pelita Harapan Medan
daniel.augustinus@uph.edu

First received: 2-10-2017

Final Proof received: 29-01-2018

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.

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out if the impact of training towards employees' performance at Santika Premiere Dyandra Hotel Medan. The samples of this research are 38 Front of House employees. Sampling technique is incidental sampling which is a sample determination technique based on chance, i.e. anyone whom are accidentally/incidentally met by the researcher can be used as a sample, when viewed as appropriate to be data source. Data analysis using quantitative descriptive with the model of Simple Regression test analysis, hypothesis test using coefficient of determination test (R^2) and partial test (t test), while data processing using SPSS 2.2. Based on Partial Test (t test), the result of this research shows that partially, training has positive effects towards Front of House employees' performance at Santika Premiere Dyandra Hotel Medan. However, based on Coefficient of Determination test (R^2), training variable has a little impact towards performance variable at Santika Premiere Dyandra Hotel Medan. This is proven by the coefficient determination value of 0,092.

Keywords:

training, performance, and Santika Premiere Dyandra Hotel 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 bisa juga disebut *human touch industry* serta *labor intensive industry*, hotel sangat menitikberatkan pada kemampuan sumber daya manusia yang dimilikinya. Oleh sebab itu, pelatihan sangat dibutuhkan di dalam memastikan kualitas pelayanan sumber daya manusia dalam hal ini karyawan terhadap tamu. Mengingat kelemahan manusia yang cenderung tidak memiliki konsistensi sehingga 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 Cipayung Bogor” menyatakan bahwa terdapat pengaruh nyata dan positif antara pelatihan dan kinerja karyawan pada Hotel Grand Cempaka Resort & Convention Cipayung Bogor. Penelitian yang dilakukan oleh Saputra (2015) dengan judul “Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Kurir Perusahaan PT. TIKI (Titipan Kilat) Kota Sukabumi” menyatakan bahwa

variable 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 ini dilakukan pada lokasi hotel bernama Santika Premiere Dyandra Medan. Hotel ini memiliki keunggulan atas lokasi yang relatif strategis. Dijangkau 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 ini diminati oleh banyak pelancong yang berkunjung ke 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.

Walaupun manajemen hotel ini sudah melakukan pelatihan kepada karyawannya, tetapi masih saja ada keluhan atau komplek dari manajemen maupun pengguna jasa hotel Santika Premiere Dyandra Medan. Adapun penelitian ini hanya dibatasi pada karyawan bagian *Front of House*, yaitu *Front Office*, *Housekeeping*, *Food and Beverage Service*, dan *Food and Beverage Product Departments*.

TELAAH LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Hotel adalah suatu industri yang berbasiskan manajemen properti dengan kekhususan menyediakan layanan yang membantu para pelancong. Larasati (2016) menyatakan bahwa Hotel adalah suatu bentuk bangunan, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu.

Proses pelatihan sendiri adalah pengembangan atas kompetensi yang dimiliki oleh seseorang dalam rangka membantunya menyelesaikan berbagai pekerjaan. Hayes dan Ninemeier (2016) menyatakan bahwa "*training is the process of developing a staff member's knowledge, skills, and attitudes necessary to perform tasks required*

for a position." Artinya pelatihan adalah suatu proses pengembangan pengetahuan, keahlian, dan sikap anggota karyawan untuk melaksanakan tugas yang diperlukan pada sebuah jabatan.

Menurut DeCenzo et al (2013:202) "*employee training is a learning experience: it seeks a relatively permanent change in employees to improve job performance. Thus, training involves teaching new skills, knowledge, attitude, and/or behavior.*" Artinya pelatihan karyawan adalah suatu pengalaman belajar: yang bertujuan untuk perubahan permanen secara relatif pada karyawan untuk memperbaiki kinerja. Oleh karena itu, training berkaitan dengan mengajar keahlian baru, pengetahuan, dan sikap.

Banyak sekali manfaat yang bisa didapatkan oleh hotel yang rajin melaksanakan pelatihan. Menurut Hayes dan Ninemeier (2016) manfaat pelatihan bagi perusahaan yang bergerak di bidang perhotelan antara lain:

- 1 *Improved performance* - peserta mempelajari pengetahuan dan keahlian yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan mereka secara lebih efektif.
- 2 *Reduced operating costs* – mengurangi kesalahan, pengerjaan ulang, dan biaya-biaya terkait.
- 3 *More satisfied guests* – karyawan dapat lebih berorientasi ke pelayanan yang mengetahui cara menyenangkan tamu.
- 4 *Fewer operating problems* – dapat mengurangi masalah-masalah yang bersifat rutin.
- 5 *Lower employee turnover rates* – karyawan yang mendapat pelatihan yang baik dan diberi

penghargaan atas keberhasilan kinerjanya biasanya tidak akan meningkatkan perusahaan.

6. *Higher levels of work quality* – karyawan yang terlatih dapat menggunakan peralatan dengan benar, menyiapkan produk yang ‘benar’, dan dapat berinteraksi dengan tamu dengan baik.
7. *Easier to recruit new staff* – karyawan yang puas akan memberitahukan kepada orang lain tentang pengalaman kerja mereka yang positif, menjadikan perusahaan sebagai perusahaan favorit (pilihan pertama) pencari kerja, bukan pilihan terakhir.
8. *Greater profits* – jika tamu puas dan pendapatan meningkat, jika biaya tenaga kerja dan operasional berkurang, maka ada potensi yang besar untuk peningkatan keuntungan.
9. *More professional staff* – sikap profesional dapat tercipta dengan adanya pelatihan yang baik.

Namun seringkali dalam pelaksanaannya pelatihan tidak menjadi kegiatan utama. Menurut Hayes dan Ninemeier (2016) pelatihan tidak selalu mendapat prioritas. Hal-hal yang dapat menghambat pelatihan yang efektif antara lain:

1. *Insufficient time* – tidak cukupnya waktu bagi para trainer untuk merencanakan dan menjalankan pelatihan.
2. *Too much time* – banyaknya waktu yang terbuang bagi karyawan tidak berada di posisinya dan mengikuti pelatihan.
3. *Lack of financial* – pelatihan yang membutuhkan banyak

biaya terutama pelatihan di luar perusahaan.

4. *Trainers' insufficient knowledge and skills* – kurangnya kemampuan pelatih untuk melatih.
5. *Lack of quality resources available for training* – kurangnya materi training yang bermanfaat.
6. *Scheduling conflicts* – jadwal pelatihan dapat terhalang oleh jadwal kerja terutama pada jam operasional yang sibuk secara tiba-tiba.
7. *Turnover* – pada perusahaan yang memiliki sejarah pergantian karyawan yang tinggi, dapat mempengaruhi sudut pandang para manager dalam memberikan pelatihan.
8. *Insufficient lead time* – singkatnya masa pelatihan yang diberikan dimulai pada hari pertama karyawan bekerja hingga karyawan benar-benar melaksanakan pekerjaannya.
9. *Difficulty in maintaining training consistency as a result of trainer apathy* – pelatih yang kehilangan semangat akan memberikan pelatihan yang tidak konsisten.

Tentu saja dalam pelaksanaannya sebuah pelatihan yang sukses haruslah memiliki target-target capaian berupa indikator. Menurut Mangkunegara (2013), indikator dalam pelatihan adalah sebagai berikut:

- a. Tujuan dan sasaran pelatihan harus jelas dan dapat di ukur
- b. Para pelatih (trainers) harus memiliki kualifikasi yang memadai.

- c. Materi latihan harus disesuaikan dengan tujuan yang hendak dicapai bagi berbagai macam divisi tertentu.
- d. Metode pelatihan harus sesuai dengan tingkat kemampuan karyawan yang menjadi peserta pelatihan
- e. Peserta pelatihan (trainee) harus memenuhi syarat yang telah ditentukan.

Ada berbagai macam proses atau metode yang bisa dilakukan dalam pelatihan seperti (1) *On the Job Training*, (2) seminar, (3) *role play*, dan (4) *case study*. Menurut Dessler (2016) *on-the-job training* atau disingkat OJT (pelatihan langsung kerja) berarti meminta seseorang untuk mempelajari pekerjaan itu dengan langsung mengerjakannya. Pelatihan ini adalah pelatihan yang paling sering ditemukan di lingkungan perusahaan mengingat efisiensi waktu dan karyawan dapat langsung mempraktekkan materi pelatihan di tempat kerja.

Sedangkan seminar atau bisa juga dibidang kuliah memiliki pola yang berbeda. Menurut Hayes dan Ninemeier (2016:147) "*in a lecture method, the trainer talks and may use audio/video equipment or handouts to facilitate the session, and question/answer components may be included*". Artinya di dalam metode kuliah, pelatih berbicara dan mungkin menggunakan peralatan audio/video atau makalah untuk memfasilitasi sesi tersebut, dan komponen tanya jawab mungkin termasuk di dalamnya.

Pilihan aktivitas yang lainnya adalah dengan menggunakan *role play*. "*Role plays are group training exercises in which trainees pretend to be people in situations addressed*

by the training who apply information presented in the training" (Hayes dan Ninemeier, 2016). Sehingga *role plays* adalah pelatihan secara berkelompok dimana peserta menempatkan diri pada situasi yang sebenarnya dan menerapkan informasi yang diberikan di dalam pelatihan. Dengan berbagai keunggulannya, *Role play* ini adalah kegiatan yang sangat berguna di dalam pelatihan yang berhubungan dengan keahlian di departemen *Front of House*.

Satu kegiatan yang bisa mencakup keseluruhan aspek kompetensi adalah *case study*. "*A case study is a group training activity that allows trainees to study a real-world situation and to use training points to address the case study problem(s)*" (Hayes dan Ninemeier, 2016). Studi kasus adalah kegiatan pelatihan grup yang memperbolehkan peserta untuk mempelajari situasi di dunia nyata dan menggunakan poin-poin pelatihan untuk menyampaikan masalah di dalam studi kasus.

Menurut Hayes dan Ninemeier (2016), karakteristik yang penting bagi seorang pelatih yang efektif adalah sebagai berikut:

1. *Have the desire to train* – hasrat untuk melatih muncul karena keinginan untuk membantu orang lain, pengakuan atas pekerjaannya, dan promosi ke jabatan yang lebih tinggi.
2. *Have the proper attitude* – memiliki sikap yang baik terhadap atasan, rekan kerja, jabatannya, dan tugas pelatihan yang diberikan kepadanya.
3. *Possess the necessary knowledge and skills to do the job for which training is needed* – pelatih

mengerti pekerjaan yang akan dilatih kepada peserta.

4. *Use effective communication skills* – menggunakan bahasa yang dimengerti oleh peserta, memiliki bahasa tubuh yang baik, mencari umpan balik dari peserta, berkomunikasi bukan hanya untuk memberi kesan.
5. *Know how to train* – pelatih yang mengerti tentang metode pelatihan yang sesuai dengan materi.
6. *Have patience* - pelatih yang mengerti bahwa setiap peserta memiliki daya tangkap yang berbeda.
7. *Exhibit humor* – menunjukkan bahwa pelatih menikmati pekerjaannya dan membuat peserta lebih menikmati pelatihan yang diberikan.
8. *Have time to train* – pelatihan yang efektif membutuhkan pengaturan jadwal yang baik antara pelatih dan peserta.
9. *Show genuine respect for the trainees* – sikap saling menghargai akan membuat pelatihan menjadi lebih efektif.
10. *Be enthusiastic* – pelatih yang antusias akan membangun dasar bagi pelatihan yang sukses dan menciptakan komitmen jangka panjang.
11. *Celebrate the trainees' success* – hal ini dapat meningkatkan motivasi peserta.
12. *Value diversity* – peserta mungkin berasal dari latar belakang budaya yang berbeda dan pelatih harus mampu beradaptasi dengan keberagaman tersebut.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan yang

dalam pelaksanaannya tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan bersangkutan (Mangkunegara, 2013). Terkait dengan bagaimana mendefinisikan kinerja adalah menarik untuk melihat pandangan Smith dalam Sedarmayanti (2011). Menurutnya *performance* atau kinerja adalah “... *output drive from processes, human or otherwise*”, jadi bisa kita pahami bahwa kinerja merupakan suatu hasil atau keluaran yang didapatkan dari proses yang dilakukan oleh manusia, atau sebaliknya.

Dalam menilai kinerja sendiri ada hal-hal yang menjadi pertimbangan. Mitcell Dalam Sedarmayanti (2011) memaparkan bahwa terdapat 5 kriteria utama yang sering kali digunakan dalam menilai kinerja para karyawan yaitu:

1. Kualitas kerja (*Quality of Work*), menunjukkan sejauh mana mutu seorang karyawan dalam melaksanakan tugas - tugasnya meliputi ketepatan, kelengkapan, dan kerapian.
2. Ketepatan Waktu (*Promptness*), untuk mengetahui secepat dan sejauh mana tanggapan karyawan setelah diberikan tugas.
3. Inisiatif (*Initiative*), Inisiatif adalah dorongan untuk mengidentifikasi masalah atau peluang dan mampu ambil tindakan nyata untuk menyelesaikan masalah atau menangkap peluang.
4. Kemampuan (*Capability*), kemampuan karyawan dalam menjalankan pekerjaan atau tugasnya berbeda satu dengan yang lainnya. Meskipun tugas atau pekerjaannya sama, dikerjakan oleh karyawan yang tingkat pendidikannya sama, tetapi hasilnya berbeda.

5. Komunikasi (*Communication*), komunikasi adalah pemindahan informasi dan pemahaman dari seorang karyawan kepada karyawan lain.

METODE PENELITIAN

Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di bagian *Front of the House*. Mengapa karyawan ini dipilih karena merupakan bagian yang berhubungan langsung dengan tamu. Oleh sebab itu, kepuasan tamu sangat ditentukan oleh kinerja karyawan bagian *Front of House* sehingga lebih membutuhkan pelatihan yang konsisten dan berkelanjutan. 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.

Tentunya dikarenakan berbagai situasi kerja dan hotel yang ramai adalah tidak memungkinkan untuk mengambil seluruh objek menjadi responden, sehingga dibutuhkan sampel. Sekaran dan Bougi (2016) menyatakan bahwa “*a sample is a subset of the population.*” Suatu sampel adalah sebuah bagian dari suatu populasi. Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling insidental*.

Jumlah sampel penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik Arikunto. Menurut Arikunto (2010) penentuan pengambilan sampel apabila kurang dari 100 lebih baik diambil semua hingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Jika jumlah subjeknya besar dapat

diambil antara 10-15% atau 20-55% atau lebih tergantung sedikit banyaknya dari: (1) Kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga dan dana; (2) Sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subyek, karena hal ini menyangkut banyak sedikitnya dana; dan (3) Besar kecilnya resiko yang ditanggung oleh peneliti untuk peneliti yang resikonya besar, tentu saja jika sampelnya besar hasilnya akan lebih baik.

Peneliti memutuskan untuk menggunakan teknik Arikunto karena kurangnya dukungan dari tempat penelitian sebelumnya, menyebabkan terhambatnya penelitian dan waktu yang terbuang sia-sia. Oleh karena itu, peneliti memutuskan untuk merubah tempat penelitian. Untuk menyesuaikan dengan jadwal penelitian yang semakin singkat dan melihat kemampuan peneliti dari segi waktu dan tenaga, maka jumlah sampel yang diambil adalah sebesar 20% atau 39 orang dari jumlah populasi 195 orang. Pada saat pengembalian kuesioner, yang mengembalikan hanya 38 orang.

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Studi Dokumentasi: metode yang dilakukan dengan mencari informasi mengenai dokumen-dokumen perusahaan yang berkaitan dengan penelitian.
2. Kuesioner: metode yang dilakukan dengan membuat daftar pertanyaan dalam bentuk angket yang ditujukan kepada responden yang dijadikan sampel.
3. Wawancara: metode yang dilakukan dengan melakukan wawancara terhadap manajemen perusahaan.

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala Ukur
1.	Pelatihan/ <i>training</i> (X)	Proses pengembangan pengetahuan, keahlian, sikap karyawan yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan posisinya.	1. Tujuan dan sasaran yang tercapai 2. Pelatih (<i>trainers</i>) 3. Materi latihan 4. Metode pelatihan 5. Peserta pelatihan (<i>trainee</i>)	Likert
2.	Kinerja (Y)	Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan yang dalam pelaksanaan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan bersangkutan.	1. Kualitas Kerja 2. Ketepatan Waktu 3. Inisiatif 4. Kemampuan 5. Komunikasi	Likert

Sumber: Hayes dan Ninemeier (2016: 110), Mangkunegara (2013: 44-45), Mangkunegara (2013: 67), Mitchell dalam Sedarmayanti (2009:51)

Tentunya instrumen ini harus diuji, adapun menurut Sugiyono (2015) “uji validitas adalah suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi dari suatu instrument, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian”. Dikatakan valid jika nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dan dikatakan tidak valid jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$.

Menurut Sugiyono (2012) “uji reliabilitas adalah proses pengukuran terhadap ketepatan (konsisten) dari suatu instrument”. Dikatakan reliable jika nilai *crombach alfa* > 0.6 dan dikatakan tidak reliabel jika nilai *crombach alfa* < 0.6 .

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif, sedangkan model analisis yang

digunakan dalam penelitian ini adalah regresi sederhana. Menurut Sekaran dan Bougi (2016), “*a simple linear regression equation represents a straight line.*” Model persamaannya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bx + e$$

Dimana:

Y = Kinerja

b = Koefisien regresi variabel pelatihan

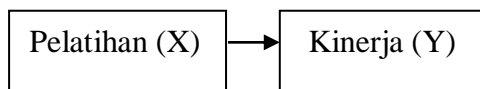
X = Pelatihan

a = Konstanta

e = *Error of term* (toleransi tingkat kesalahan)

Pelatihan yang berbasis kinerja akan meningkatkan kinerja, kepuasan tamu, reputasi perusahaan, keuntungan dan mengurangi biaya, masalah operasional, dan tingkat

pergantian karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Suryoadi (2012) menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan pelatihan terhadap kinerja karyawan di Kantor Bank Muamalat Cabang Semarang. Penelitian yang dilakukan oleh Septian (2013) menunjukkan bahwa variabel pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Erha Clinic, Bandung.



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Berkaitan dengan pengertian di atas, maka hipotesis penelitian ini adalah “ada pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan bagian Front of House Hotel Santika Premiere Dyandra Medan”.

Pengujian Hipotesis

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Pada dasarnya, koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Semakin besar nilai koefisien determinasi (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas (X) adalah besar terhadap variabel terikat (Y).

b. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial (uji t) bertujuan untuk melihat pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan, dengan kriteria:

1. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima, H_1 ditolak, artinya secara parsial penelitian ini tidak berpengaruh;
2. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, H_1 diterima, artinya

secara parsial penelitian ini berpengaruh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden merupakan identitas responden yang menjadi sampel penelitian. Sampel penelitian yang diambil sebanyak 39 orang karyawan Front of House yang telah mengisi kuesioner berdasarkan usia, jenis kelamin, departemen di mana mereka bekerja, dan level jabatan mereka di hotel. Dari 38 orang yang mengembalikan kuesioner, data yang didapat adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan Usia

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

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2017)

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 3. Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	22	57.9%
2	Perempuan	16	42,1%
Total		38	100%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2017)

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 4. 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%
Total		38	100%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2017)

Tabel 4 menunjukkan bahwa jumlah responden dari departemen Food and Beverage Service adalah yang paling banyak karena karyawan dari departemen Food and Beverage Service yang paling banyak ditemui pada saat kuesioner dibagikan.

Tabel 5. Karakteristik responden berdasarkan Level

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

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2017)

Tabel 5 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.

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

Tabel 6. 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%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2017)

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.

Tabel 7. 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%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2017)

Pada tabel 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.

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 8. Validitas instrumen variabel Pelatihan (x)

Instrumen	Nilai Validitas		Kesimpulan
	rhitung	rtabel	
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

Sumber: Hasil Olahan Peneliti(2017)

Dari tabel 8 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 9. 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

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2017)

Dari tabel 9 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 10. Hasil Reliabilitas Instrumen Penelitian

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

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2017)

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alfa seluruh variabel lebih besar dari 0.6, dengan demikian kuesioner penelitian ini dinyatakan reliabel.

Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Untuk memahami hubungan antara kedua variabel maka dilakukan 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 yaitu:

Tabel 11. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
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

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2017)

Berdasarkan hasil pengujian di atas, maka diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y=30,849+0,299x+e$$

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.

Pengujian Hipotesis

- a. Koefisien Determinasi (R²)

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

Tabel 12. 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 ^a	.092	.067	2.30609	.092	3.652	1	36	.064

a. Predictors: (Constant), PELATIHAN

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2017)

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.

Uji Parsial (uji t)

Uji parsial (uji t) bertujuan untuk melihat pengaruh pelatihan terhadap kinerja, dengan kriteria:

1. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima, H_1 ditolak, artinya secara parsial penelitian ini tidak berpengaruh;
2. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, H_1 diterima, artinya secara parsial penelitian ini berpengaruh.

Tabel 13. Hasil Uji Parsial (uji t)

Coefficients ^a						
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

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2017)

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.

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.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan yang didapat adalah sebagai berikut:

1. Secara parsial pelatihan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Front of House pada Hotel Santika Premiere Dyandra Medan.
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 atau 9.2%, sangat jauh di bawah 100%.
3. Secara keseluruhan instrumen pernyataan dari variabel pelatihan dan kinerja yang digunakan dinyatakan valid.
4. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa kuesioner penelitian ini dinyatakan reliabel.

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran-saran yang diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Hotel Santika Premiere Dyandra Medan diharapkan untuk terus memberikan dan meningkatkan pelatihan kepada karyawan bagian Front of House.
2. Hotel Santika Premiere Dyandra Medan diharapkan dapat memberikan pelatih yang memiliki keahlian untuk melatih, memiliki kualifikasi, dan pengalaman di bidangnya. Program “*Train the Trainer*” dapat dilakukan bagi pelatih yang kurang mampu untuk melatih.
3. Hotel Santika Premiere Dyandra Medan diharapkan dapat memastikan pelatih menggunakan metode pelatihan yang sesuai dengan peserta seperti *on-the-job training*, *lecture method*, *roleplay exercise*, dan *case study exercise*.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Daft, R. L. (2012). *New Era of Management* (10th ed.). China: South Western, Cengage Learning, International Edition.
- DeCenzo, D. A., Robbins, S. P., & Verhulst, S. L. (2013). *Human Resource Management* (11th 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* (2nd ed.). United States of America: Wiley.
- 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* (7th 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 Tenggaraong Kutai Kartanegara. *eJournal Administrasi Bisnis*, 3(4), 900–910. Retrieved from ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id