

PENGARUH PELATIHAN TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN DI GRAND INNA HOTEL PADANG

Atika Prasuri¹, Hijriyantomi Suyuthie²
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang
Email : prasuria@yahoo.com

Abstract. *Based on this study to determine the effect of training on employees work performance at Grand Inna Hotel Padang. This type of research is causal associative. The sample used is total sampling, which is as many as 60 employees who are in the operational section, through a questionnaire with a Likert scale whose validity and reliability have been tested. The results obtained from this study are as follows: (1) training is in the very good category 68.33%, (2) employees work performance is in a very good category of 95%, (3) the results of testing a simple linear regression hypothesis obtained F for 8.649 with sig. 0.00 < 0.05, then the training variable explains the variable employees performance of 13% and 87% influenced by other factors. Then the coefficient value of 0.248 is obtained with the value in sig. 0.00 < 0.05. This means that each increase of 1 training unit will increase the 0.248 work achievement units of Grand Inna Hotel Padang employees.*

Keywords: *Training, Employee Performance*

PENDAHULUAN

Pelatihan bertujuan membantu karyawan dalam memahami pengetahuan praktis dan penerapannya, guna meningkatkan keterampilan, kecakapan, dan sikap yang diperlukan oleh organisasi dalam usaha mencapai tujuan. Salah satu tujuan dari pelatihan itu sendiri adalah untuk meningkatkan pemahaman akan fungsi dan tugas dari seorang karyawan sehingga ketika adanya pelatihan maka pada pelaksanaan fungsi dan tugasnya tersebut akan semakin lebih baik.

Salah satu hotel yang sudah melakukan program pelatihan di Kota

Padang adalah Grand Inna Hotel Padang. Grand Inna Hotel Padang merupakan hotel berbintang 4 (****) yang ada di Kota Padang yang beralamat di jalan Gereja No. 34, Belakang Tansi Padang Barat. Letaknya di jantung kota Padang dimana lintas jalan sibuk daerah kota Padang merupakan lokasi strategis serta mudah diakses dari mana saja. Hotel ini memiliki 168 kamar dengan tipe yang berbeda, 10 *meeting room* dan dengan desain minimalis, 1 *ballroom* yang bisa menampung 2000 tamu sebagai tempat pertemuan bisnis.

Pelatihan merupakan salah satu program HRD Grand Inna Hotel Padang yang bertujuan untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan. Program pelatihan di Grand Inna Hotel Padang yang mana peneliti fokuskan pada pelatihan sikap dasar. Pelatihan ini pertama kali yang mengadakan adalah PT. Garuda dan yang mengikutinya yaitu tingkatan *Head of Department* dan *Supervisor*. Pelatihan sikap dasar yang dilakukan oleh Grand Inna Hotel Padang itu sendiri dengan memberikan materi pelatihan seperti bagaimana cara bersikap, berpenampilan, bertingkah laku, serta bertutur kata ketika bertemu dengan tamu ataupun dengan rekan kerja sesuai dengan *standart operasional prosedur* yang ada di Grand Inna Hotel Padang.

Dilaksanakan dua kali dalam satu tahun yang diikuti oleh seluruh departemen namun hotel lebih memfokuskan kepada departemen operasional karena yang berhubungan langsung dengan tamu. Grand Inna Hotel Padang juga akan memberikan pelatihan sikap dasar kepada karyawan *daily worker* dan *trainee* karena mereka juga diberikan tanggung jawab untuk melayani tamu sama halnya dengan karyawan tetap. Hal ini dilakukan untuk menghindari *complaint* tamu karena pelayanan yang tidak memuaskan dari karyawan. Melalui pelatihan sikap dasar, karyawan terbantu dalam mengerjakan pekerjaan yang ada, dapat meningkatkan karir karyawan serta membantu

mengembangkan tanggung jawabnya dimasa depan.

Pentingnya pelatihan sikap dasar bagi karyawan merupakan upaya untuk meningkatkan kompetensi diantara karyawan maupun daya saing perusahaan. Permasalahan sumber daya manusia menjadi perhatian yang sangat penting bagi hotel untuk tetap dapat bertahan. Situasi seperti saat ini membuat perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan, keterampilan, kemampuan tinggi dan terlatih yang dapat memfokuskan kemampuan pada tugas dan tanggung jawab secara optimal, khususnya dalam prestasi kerja karyawan.

Berdasarkan observasi dan wawancara serta penilaian tamu yang diperoleh dari *Trip Advisor*, penulis menemukan permasalahan di Grand Inna Hotel Padang yaitu pemanfaatan pelatihan yang diberikan kepada karyawan kurang efektif dikarenakan pelatihan beberapa kali diadakan ketika *high season*. Masalah lainnya dilihat dari kualitas pelayanan karyawan yang masih belum baik. Karena adanya *complaint* tamu tentang *roomboy* seenaknya membuka kamar tamu pada saat tamu berada didalam kamar. Berikut gambar ulasan tamu yang di ambil dari *Trip Advisor*.



taufikanugraha
Padang,
Indonesia



Diulas 15 Mei 2018

Sangat tidak puas

Sangat tidak puas, di mulai dari layanan receptionis, dan room boy seenaknya saja membuka pintu kamar, sedangkan saya sedang mandi, ini sangat tidak beretika dan tidak sopan, tolong di proses orang yang bersangkutan

[Tampilkan lebih sedikit](#)

Menginap: Mei 2018, bepergian sendiri

Ulasan dikumpulkan dalam kemitraan dengan hotel ini

[Tanya taufikanugraha tentang Grand Inna Padang Hotel](#)

Gambar 1. Ulasan Tamu tentang Pelayanan Staff

Sumber : *Trip Advisor*, 2018

Selanjutnya tamu juga mengeluh tentang kualitas pelayanan karyawan yang kurang ramah dan tidak sopan saat

melayani tamu sehingga menimbulkan *complaint*. Berikut gambar ulasan tamu yang di ambil dari *Trip Advisor*.



gakkumphp
Jakarta, Indonesia



Receptinoist

Review of **Grand Inna Padang Hotel**



Reviewed 17 December 2017

i'm sorry, receptionist are less friendly, please smile if u'r talking with customer, be friendly and polite. but the room is larger enough, comfortable, wifi very good..

just the problem is receptionist (girls)

[Show less](#)

Room Tip: wifi is good

Stayed: December 2017, travelled on business



Value



Sleep Quality



Service

[Ask gakkumphp about Grand Inna Padang Hotel](#)

[Thank gakkumphp](#)

Gambar 2. Ulasan Tamu tentang Pelayanan Staff

Sumber : *Trip Advisor*, 2017

Melihat adanya permasalahan yang telah penulis uraikan, masih terdapat masalah terkait pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada tamu sehingga pelatihan mengenai sikap dasar sangat berperan penting guna tercapainya tujuan organisasi dan peningkatan prestasi kerja.

METODE PENELITIAN

Penelitian masuk kedalam jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan assosiatif kausal. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan operasional di Grand Inna Hotel Padang yang berjumlah 60 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Total sampling* dengan Teknik pengambilan sampel dimana jumlah sama dengan populasi.

Jenis data penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari responden dengan cara menyebarkan angket diantaranya data pelatihan dan prestasi kerja karyawan yang diperoleh dari karyawan dan *supervisor* setiap departemen Sedangkan data sekunder diperoleh secara tidak langsung berupa jumlah data karyawan di Grand Inna Hotel Padang. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan SPSS versi

18.00 dengan ketentuan-ketentuan yang digunakan dalam penyusunan karya ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Variabel Pelatihan (X)

Data pelatihan berjumlah 16 butir pernyataan yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya. Berikut deskripsi data mengenai pelatihan dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Variabel Pelatihan

n = 60

<u>Kategori</u>	<u>Kelas Interval</u>	<u>Frekuensi</u>	<u>%</u>
<u>Sangat Baik</u>	$\geq 63,9$	41	68,33%
<u>Baik</u>	53,3 - < 63,9	19	31,66%
<u>Cukup</u>	42,7 - < 53,3	0	0
<u>Buruk</u>	32,1 - < 42,7	0	0
<u>Sangat Buruk</u>	$\leq 32,1$	0	0
		60	100

Sumber: Data primer 2018 (Telah diolah)

Berdasarkan data di atas, maka dapat dideskripsikan mengenai keputusan yang diperoleh dari pernyataan karyawan yang memiliki kategori sangat baik mencapai 68.33% dan kategori baik mencapai 31.66%.

2. Variabel Prestasi Kerja Karyawan (Y)

Data prestasi kerja karyawan yang digunakan adalah data primer yang diperoleh langsung dari karyawan operasional di Grand Inna Hotel Padang dengan responden sebanyak 60 orang. Berikut adalah data prestasi kerja yang diperoleh dalam penelitian pada tabel 2 berikut:

Tabel 2. Data Hasil Prestasi Kerja Karyawan di Grand Inna Hotel

n = 60

<u>Kategori</u>	<u>Kelas Interval</u>	<u>Frekuensi</u>	<u>%</u>
<u>Sangat Baik</u>	≥ 39.9	57	95%
<u>Baik</u>	33.3 - >39.9	3	5%
<u>Cukup</u>	26.7 - > 33.3	0	0
<u>Buruk</u>	20.1 - >26.7	0	0
<u>Sangat Buruk</u>	≤ 20.1	0	0
		60	100

Sumber: Data primer 2018 (Telah diolah)

Berdasarkan tabel di atas mengenai deskripsi data variabel prestasi kerja karyawan terdapat 95% karyawan yang terkategori memiliki prestasi kerja yang sangat baik, dan 5% untuk kategori baik.

3. Analisis Data

a. Uji Normalitas

Diperoleh bahwa nilai signifikansi untuk pelatihan sebesar 0.728 dan prestasi kerja karyawan sebesar 0.372 dimana taraf signifikansi melebihi 0.05. Sehingga dapat dikatakan bahwa kedua variabel tersebut terdistribusi normal.

b. Uji Homogenitas

Diperoleh nilai signifikan adalah 0.787 dengan taraf signifikansi > 0.05. Artinya nilai signifikansi data lebih besar dari taraf signifikansi.

Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa data berasal dari populasi yang memiliki *variance* yang sama atau bersifat homogen.

c. Uji Linearitas

Diperoleh nilai signifikan adalah 0.115 dimana nilai tersebut menunjukkan > 0.05. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwasannya terdapat hubungan linear secara signifikan antara pelatihan (X) terhadap prestasi kerja karyawan (Y).

4. Pengujian Hipotesis

Hasil uji regresi linear sederhana diperoleh nilai F sebesar 8.649 dengan taraf signifikansi sebesar $0.00 < 0.05$, artinya variabel pelatihan mempengaruhi variabel prestasi kerja karyawan maka H_a diterima dan H_0 ditolak

yang dapat dilihat pada tabel 3

berikut:

Tabel 3. R Square Variabel X terhadap Variabel Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,360 ^a	,130	,115	2,545

a. Predictors: (Constant), Pelatihan

Sumber: Data primer 2018 (Telah diolah)

Mengacu pada tabel 3 diatas, diperoleh nilai R Square sebesar 0.130, artinya pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 0.130 (13%). Sedangkan 87% dipengaruhi oleh faktor lain. Selanjutnya diperoleh nilai t sebesar 2.941 dengan taraf signifikansi $0.00 < 0.05$, artinya variabel X menjelaskan variabel Y secara signifikan. Kemudian diperoleh koefisien regresi sebesar 0.248 dengan nilai sig. $0.00 < 0.05$. Artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan pelatihan akan meningkatkan 0.248 prestasi kerja karyawan.

5. Pembahasan

a. Pelatihan (X)

Berdasarkan penilaian dari 60 sampel, pelatihan karyawan di Grand Inna Hotel Padang menunjukkan termasuk kategori sangat baik dengan nilai persentase sebesar 68,3%.

Kemudian diperoleh nilai sebesar 61.66% dengan kategori sangat baik yang dinyatakan oleh *Supervisor* setiap departemen di Grand Inna Hotel Padang. Sehingga dalam hal ini, karyawan di Grand Inna Hotel Padang sebagian besar sudah dapat mengikuti pelatihan dimana setiap karyawan tersebut diharapkan mampu memiliki sikap dasar guna meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Selanjutnya karyawan di Grand Inna Hotel Padang telah dapat melakukan pelatihan mengenai sikap dasar yang dilakukan secara efektif, dimana setiap karyawan dilatih dalam hal keramah-tamahan serta keterampilan lainnya yang mendukung proses pemberian pelayanan. Sehingga dalam hal ini telah diperoleh pencapaian sangat baik dalam variabel pelatihan tersebut. Hal ini sejalan dengan teori yang

dinyatakan oleh Kaswana dalam Mashar (2015), menyatakan pelatihan merupakan proses meningkatkan pengetahuan, dan keterampilan karyawan yang meliputi perubahan sikap agar karyawan bisa melakukan pekerjaan secara efektif.

Berdasarkan pembahasan diatas yang berarti bahwa pelatihan mampu meningkatkan pengetahuan setiap karyawan dan mendukung fungsi-fungsi organisasi secara lebih efektif, dimana karyawan dapat bekerja dengan lebih baik setelah mengikuti pelatihan tersebut. Sehingga, penilaian karyawan operasional mengenai pelatihan di Grand Inna Hotel Padang terkategori sangat baik.

b. Prestasi kerja (Y)

Berdasarkan penilaian yang dinyatakan oleh 60 karyawan operasional di Grand Inna Hotel Padang, diperoleh data mengenai prestasi kerja mencapai 95% dengan kategori sangat baik dan 5% dengan kategori baik. Sementara data variabel karyawan yang diperoleh dari *Supervisor* di setiap departemen diperoleh sebesar 98.33% dengan kategori sangat baik. Artinya, *Supervisor* menilai setiap karyawan operasional yang telah mengikuti pelatihan dengan nilai

dominan sangat setuju dalam setiap pernyataannya

Grand Inna Hotel Padang melakukan penilaian mengenai prestasi kerja setiap karyawan operasional berdasarkan hasil kerja yang telah dilakukan setiap karyawan tersebut. Sejalan dengan pernyataan yang dinyatakan oleh Mangkunegara (2014: 9), Prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai sumber daya manusia persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Prestasi kerja merupakan hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya berdasarkan tanggung jawab, pengalaman dan kesungguhan serta ketepatan waktu.

c. Pengaruh Pelatihan Terhadap Prestasi Kerja Karyawan di Grand Inna Hotel Padang

Berdasarkan pengujian hipotesis yang telah dilakukan guna mengetahui seberapa besar pengaruh pelatihan terhadap prestasi kerja di Grand Inna Hotel Padang, sehingga diperoleh hasil persamaan koefisien regresi sebesar 0.248 dengan nilai sig.

0.00 < 0.05. Artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan pelatihan akan meningkatkan 0.248 prestasi kerja karyawan. Maka variabel pelatihan (X) berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja (Y) di Grand Inna Hotel Padang.

Kemudian diperoleh nilai R Square sebesar 0.130, artinya pengaruh variabel X terhadap variabel Y sebesar 13% sedangkan 87% dipengaruhi oleh faktor lain. Maka hipotesis dalam penelitian ini ialah H_a diterima dan H_0 di tolak. Pelatihan berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan sebesar 13%, hal ini dikarenakan pelatihan merupakan salah satu pendukung agar dapat memenuhi prestasi yang optimal, sejalan dengan pendapat yang dinyatakan oleh Byar dan Rue dalam Sutrisno (2011:151) menyatakan bahwa faktor lingkungan yang mempengaruhi prestasi kerja meliputi: Kondisi fisik, peralatan, waktu, material, pendidikan, supervisi, desain organisasi, pelatihan dan keberuntungan.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Pelatihan karyawan Grand Inna Hotel Padang menunjukkan secara keseluruhan termasuk

dalam kategori sangat baik dengan nilai persentase 68,3%. Kemudian prestasi kerja karyawan menunjukkan nilai yang terkategori sangat baik dengan persentase sebesar 95%. Selanjutnya diperoleh pengaruh yang signifikan antara pelatihan terhadap prestasi kerja karyawan di Grand Inna Hotel Padang sebesar 13% dan 87% dipengaruhi oleh faktor lain.

Adapun faktor lain tersebut seperti faktor individu (*effort, abilities, role/task perception*) dan faktor lingkungan (kondisi fisik, peralatan, waktu, material, pendidikan, supervisi, desain organisasi dan keberuntungan).

2. Saran

Bagi pihak manajemen hotel disarankan untuk tetap meningkatkan frekuensi pelatihan, dalam hal ini manajemen harus mengupayakan efektifitas pelatihan untuk mendorong peningkatan prestasi kerja. Untuk mencapai hal tersebut manajemen hotel harus berusaha meningkatkan kualitas narasumber yang akan menjadi pelatih/*trainer* dalam pelatihan. Disamping itu metode dan materi yang menjadi pendukung pelatihan harus lebih ditingkatkan karena semakin unik dan kreatifnya suatu metode dan materi maka dapat menjadi daya tarik peserta untuk mengikuti pelatihan.

Begitu juga disarankan menggunakan tenaga pelatih/*trainer* perempuan mengingat selama ini pelatih/*trainer* yang digunakan selalu *bergender* laki-laki. Perbedaan *gender* akan menciptakan perbedaan karakter dan metode penyampaian dalam pelatihan, selain *gender* juga akan menjadi daya tarik tertentu bagi peserta pelatihan sehingga mereka menjadi lebih antusias atau bersemangat dalam mengikuti pelatihan, saran tersebut penting untuk meningkatkan efektifitas pelatihan dalam rangka mendorong meningkatkan prestasi kerja karyawan di lingkungan Grand Inna Hotel Padang. Hal ini sejalan dengan teori yang dinyatakan oleh Luthan (2012), “Sebuah pelatihan akan lebih menarik ketika tema atau judul yang diangkat di dalam pelatihan sesuai dengan kebutuhan, selain itu pelatihan juga akan lebih menarik ketika didukung oleh narasumber yang berkualitas, baik dari sudut *gender*, usia, tingkat pendidikan atau kompetensi dan bahkan pengalaman yang dimiliki oleh para narasumber”.

Selanjutnya Bagi peneliti berikutnya disarankan agar dapat

mencari faktor lain yang dapat mempengaruhi prestasi kerja selain pelatihan. Hal ini dikarenakan masih terdapat banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi prestasi kerja seperti faktor individu (*effort, abilities, role/task perception*) dan faktor lingkungan (kondisi fisik, peralatan, waktu, material, pendidikan, supervisi, desain organisasi dan keberuntungan).

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, Prabu, Mangkunegara. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mashar, Widyawaty. 2015. *Pengaruh Pelatihan Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Inspektorat Kabupaten Rokan Hulu*. Jurnal Manajemen.
- Luthan, Fred. 2012. *Organizational behaviour 9th edition McGrowt Hill*. Irwin
- Sutrisno, Edy. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Kencana Prenada Media Group