

Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan Housekeeping di Hotel SB Kuta

Nyoman Gandha Pradipta Adisastra¹, Ni Desak Made Santi Diwyarthi², Ni Luh Gde Sri Sadjuni³

^{1,2,3}Jurusan Hospitality, Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Politeknik Pariwisata Bali

Jl. Dharmawangsa, Kampila, Nusa Dua, Bali, Indonesia.

e-mail: ¹gandhapradipta21@gmail.com, ²santidiwyarthi@yahoo.com, ³sriesad@ppb.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan di Departemen Housekeeping pada Hotel SB Kuta. Melalui metode kuantitatif, penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana untuk menguji pengaruh variabel pelatihan terhadap kinerja karyawan. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada karyawan Housekeeping dan dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS 16.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pelatihan dan kinerja karyawan. Hal ini ditunjukkan oleh hasil Uji t, dimana nilai t hitung sebesar 4,992 lebih besar daripada t tabel sebesar 2,045, yang mengindikasikan adanya hubungan yang nyata antara kedua variabel tersebut. Selain itu, hasil analisis determinasi menunjukkan bahwa pelatihan berkontribusi sebesar 46,2% terhadap peningkatan kinerja karyawan, sedangkan sisanya sebesar 53,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini. Kesimpulan dari penelitian ini adalah pelatihan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan Housekeeping di Hotel SB Kuta, namun ada variabel lain yang juga berperan penting dalam mempengaruhi kinerja karyawan. Oleh karena itu, manajemen hotel disarankan untuk tidak hanya fokus pada pelatihan, tetapi juga memperhatikan faktor-faktor lain yang dapat meningkatkan kinerja karyawan secara keseluruhan.

Kata Kunci : Karyawan; Kinerja; Pelatihan; Pengaruh

ABSTRACT

This research aims to analyze the effect of training on employee performance in the Housekeeping Department at SB Hotel, Kuta. Through quantitative methods, this study uses simple linear regression analysis to test the effect of training variables on employee performance. Data was collected through questionnaires distributed to Housekeeping employees and analyzed using SPSS 16.0 software. The results showed that there is a significant influence between training and employee performance. This is indicated by the results of the t test, where the calculated t value of 4,992 is greater than the t table of 2.045, which indicates a real relationship between the two variables. In addition, the results of the determination analysis show that training contributes 46.2% to improving employee performance, while the remaining 53.8% is influenced by other variables not mentioned in this study. The conclusion of this study is that training has a significant influence on the performance of Housekeeping employees at SB Hotel, Kuta, but there are other variables that also play an important role in influencing employee performance. Therefore, hotel management is advised not only to focus on training, but also to pay attention to other factors that can improve overall employee performance.

Keywords : Employee, Housekeeping, Hotel, Performance, Training

A. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia dapat diartikan sebagai salah satu faktor yang sangat penting dalam sebuah perusahaan karena menjadi penentu berhasil atau tidaknya suatu perusahaan dalam mencapai tujuan dan sasarannya. Salah satu yang harus diperhatikan dalam mengelola sumber daya manusia adalah mengenai pelatihan kerja karyawan. Melalui adanya pelatihan, perusahaan dapat mengembangkan serta menambah pengetahuan dan keterampilan karyawan sehingga dapat semakin mengefisiensikan dan mengefektifkan kinerja karyawan. Pelatihan merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik, sesuai dengan standar kerja (Mangkuprawira & Huber, 2016:62). Pelatihan atau training dimaksudkan untuk memperbaiki dan mengembangkan sikap, tingkah laku, keterampilan dan pengetahuan dari

karyawannya sesuai dengan keinginan perusahaan. Dengan demikian pelatihan harus dilakukan secara terus menerus untuk memperbaiki kinerja dan prestasi karyawan.

Kinerja berasal dari kata performance yang artinya hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melakukan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya Mangkunegara dalam Aruan (2023). Sesuai pendapat dari Sinambela (2022) mengungkapkan kinerja pegawai sangat perlu, karena dengan kinerja ini hendak dikenal seberapa jauh keahlian pegawai dalam melakukan tugas yang dibebankan kepadanya. Kinerja karyawan dapat dilihat salah satunya dari adanya keluhan tamu. Alasan pelanggan mengeluh pada umumnya adalah karena mereka merasa tidak puas atas jasa yang diberikan sehingga berakibat pada pelanggan yang menuntut atas ketidakpuasan pelayanan yang diberikan. Menurut Bell dan Luddington (2016:78),

bahwasanya “Keluhan pelanggan (customer complaint) adalah umpan balik (feedback) dari pelanggan yang ditunjukan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif. Umpan balik ini dapat dilakukan secara tertulis atau secara lisan”.

Berdasarkan data guest voice Hotel SB Tahun 2023, diketahui bahwa Design & Decor mendapatkan rata-rata paling tinggi dibandingkan dengan kategori yang terdapat pada guest voice Hotel SB Kuta dengan angka sebesar 73,7 dengan rentang nilai 0-100. Angka tersebut dapat dikatakan bagus karena melebihi dari target yang telah ditentukan oleh pihak manajemen yaitu 71,0. Pada kategori cleanliness dapat dilihat dari jumlah rata-rata komentar baik hanya sebesar 70,8 yang dimana target yang ditetapkan untuk cleanliness adalah 76. Hal ini menunjukkan komentar baik dari tamu untuk kategori cleanliness tidak mencapai target yang telah ditetapkan.

Berdasarkan wawancara dengan Learning & Development Manager bahwa hasil kinerja karyawan housekeeping di Hotel SB Kuta memiliki kinerja yang kurang dari target yang seharusnya. Beberapa tanggapan tamu terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan housekeeping diantaranya adalah kamar yang tidak dibersihkan dan tidak dilengkapi amenities sebagaimana mestinya.

Mengacu data penilaian kerja departemen housekeeping di Hotel SB Kuta diketahui bahwa terdapat 7 kriteria yang ditegaskan dalam menilai kinerja karyawan yaitu pikiran terbuka, pusat tamu, percaya diri, komunikasi, pemain tim, proaktif & inisiatif dan kesadaran bisnis semuanya dinilai dari pihak departemen Learning & Development dan masih dapat ditingkatkan lagi. Cara tepat yang dapat dilakukan dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai yaitu melalui pengembangan pegawai dengan melakukan pelatihan dan disiplin kerja (Safitri, 2023).

Berdasarkan fenomena yang terjadi pada lokasi penelitian dan hasil penelitian terdahulu yang memiliki hasil yang berbeda membuat penulis tertarik ingin meneliti lebih lanjut mengenai Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Housekeeping di Hotel SB Kuta.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan *housekeeping* di Sheraton Bali Kuta Resort. Sumber data pada penelitian ini menggunakan data primer yaitu berupa hasil kuesioner karyawan dan data sekunder berupa data kinerja karyawan dan data jumlah karyawan. Pengumpulan data pada penelitian ini yaitu melakukan wawancara, kuesioner dan studi kepustakaan. Pengolahan data menggunakan SPSS versi 16. Validasi instrumen yang digunakan pada penelitian ini yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linier sederhana, uji t-test, uji koefisien determinasi.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden seperti terlihat pada table berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	
Usia	
15-20 Tahun	4 (13 %)
21-25 Tahun	8 (26 %)
26-30 Tahun	12 (39 %)
31-35 Tahun	5 (16 %)
36-40 Tahun	2 (6 %)
Laki-laki	27 (87 %)
Perempuan	4 (13 %)
Pendidikan terakhir	
SMA /SMK	28 (90 %)
K	0 (0 %)
Diploma IV	1 (3 %)
Sarjana (S1)	2 (6 %)
Executive Housekeeper	1 (3 %)
Supervisor	3 (10 %)
Order Taker	1 (3 %)
Room Attendant	10 (32 %)
Linen Attendant	2 (6 %)
Laundry Attendant	5 (6 %)
Public Area	9 (29 %)

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas, karakteristik responden mayoritas berusia 26-30 tahun, sebanyak 12 orang, dengan presentase 39 %, dari segi jenis kelamin didominasi oleh SMA / SMK, sebanyak 28 orang, dengan presentase 90 %, dan dari segi status jabatan, didominasi oleh *room attendant*, dengan presentase 32 %.

Uji Statistik yang digunakan melibatkan Uji Asumsi Klasik dengan Uji Normalitas berupa One Sample Kolmogorow-Smirnov Test,

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas

	Unstandardized Residual
N	31
Normal Parameters ^{a,b}	.0000000
Mean	1.78885362
Std. Deviation	
Most Extreme Differences	
Absolute	.067
Positive	.067
Negative	-.052
Test Statistic	.067
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 ^{c,d}

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah

Tabel di atas memperlihatkan Uji Normalitas One Sample Kolmogorov-Smirnov Test dengan hasil data terdistribusi normal dan dinyatakan valid. Hal tersebut membuktikan bahwa nilai α (Asymp. Sig) lebih besar dari nilai signifikansi, yaitu $0,200 >$ dari $0,05$ atau 5% .

Hasil Uji Heteroskedastisitas membuktikan bahwa nilai signifikansi Rank Spearman yaitu sebesar $0,273$ dan lebih besar dari $0,05$ sehingga data yang digunakan dalam penelitian ini terbebas dari gejala heteroskedastisitas.

Variabe 1	Unstandardized Coefficients		Standardi zed Coefficie nts	T	Sig.
	B	Std. Error			
(Consta nt)	10.2 88	4.734		2.1 73	.038
Pelatiha n (X)	.569	.114	.680	4.9 92	.000
R	= 0,680				
R Square	= 0,462		T Hitung	=	
	Adjust R			4,9	
	Square =			92	
	0,444				
Sign. T	=.000				
α	=0,05				

$$Y = 10,288 + 0,569 X$$

Sehingga diperoleh garis regresi linier sederhana antara variabel pelatihan dan kinerja karyawan sebagai berikut: Konstanta = $10,288$

Nilai konstanta yang diperoleh yaitu sebesar $10,288$ mengandung arti apabila variabel pelatihan ditiadakan maka kinerja karyawan bernilai $10,288$. Bila nilai variabel bebas (pelatihan) meningkat, maka variabel terikat (kinerja) akan mengalami peningkatan karena nilai variabel bebas yang positif.

Pelatihan = $0,569$

Nilai koefisien regresi variabel x yaitu pelatihan terhadap kinerja karyawan adalah sebesar $0,569$. Hal ini menyatakan apabila pelatihan mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka nilai kinerja karyawan juga akan mengalami peningkatan sebesar $0,569$. Koefisien regresi tersebut bernilai positif artinya antara pelatihan dan kinerja memiliki hubungan positif.

Berdasarkan hasil regresi linier sederhana tersebut maka disimpulkan bahwa variabel bebas yaitu pelatihan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu variabel kinerja karyawan

Uji T

Berdasarkan analisis data dan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan

bahwa dari hasil uji t diperoleh t hitung sebesar $4,992$ sedangkan t tabel sebesar $2,045$ maka hasil t hitung lebih besar daripada t tabel dan menunjukkan H_1 diterima dan ditolak. Jadi hasil uraian tersebut dapat diartikan jika Pelatihan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada housekeeping department di Hotel SB Kuta.

Berdasarkan Tabel 5, uji koefisien determinasi, diketahui interval koefisien determinasi dalam penelitian ini berada diantara $0,40 - 0,599$, sehingga nilai koefisien tersebut dikatakan termasuk dalam kategori sedang. Hasil dari koefisien determinasi pada penelitian ini adalah sebesar $0,462$ atau sebesar $46,2\%$, maka dapat dinyatakan bahwa variabel pelatihan (X) memiliki pengaruh yang sedang terhadap kinerja karyawan housekeeping department di Hotel SB Kuta.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh secara signifikan antara variabel pelatihan terhadap kinerja karyawan pada Hotel SB Kuta. Hasil tersebut membuktikan bahwa pelatihan yang diberikan kepada karyawan housekeeping department mampu berpengaruh kepada meningkatnya kinerja karyawan di hotel SB Kuta.

Namun, dalam penelitian ini diketahui bahwa meskipun karyawan menyadari pentingnya meningkatkan efektivitas dalam penggunaan sumber daya, mereka masih menghadapi tantangan atau kendala dalam mengimplementasikannya, sehingga hasil yang dinyatakan dalam kuesioner tergolong kecil, yaitu sebesar $3,19$.

Berbagai tantangan atau kendala yang dihadapi karyawan dalam memanfaatkan sumber daya organisasi secara efektif, seperti kurangnya pelatihan, kurangnya motivasi, budaya organisasi yang tidak mendukung, dan kurangnya komunikasi yang efektif. Meskipun karyawan menyadari pentingnya efektivitas dalam penggunaan sumber daya, namun tantangan-tantangan tersebut menyebabkan implementasi yang kurang optimal (Ajala, 2013).

D. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pemberian Pelatihan dan kinerja karyawan di Housekeeping Department pada Hotel SB Kuta. Hal ini dibuktikan dengan hasil Uji t yang menunjukkan nilai t hitung lebih besar dari t tabel, yang mana diketahui nilai t hitung sebesar $4,992$ dan t tabel adalah $2,045$.

Kontribusi variabel pelatihan (x) terhadap variabel kinerja karyawan (y) adalah sebesar $46,2\%$. Hal ini berarti bahwa sebanyak $46,2\%$ kinerja karyawan departemen housekeeping dipengaruhi oleh

pelatihan (training) yang mereka dapatkan. Secara besaran pengaruh, pengaruh yang diberikan dari pelatihan terhadap kinerja karyawan tergolong dalam pengaruh yang sedang. Sedangkan 53,8% lainnya dapat dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini.

E. PERNYATAAN PENGHARGAAN

Penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak dalam penyusunan penelitian ini, kepada rekan-rekan yang telah membantu saya dalam penyelesaian penelitian ini. Tanpa adanya dukungan dan motivasi dari beberapa pihak mungkin penelitian ini tidak dapat diselesaikan secara maksimal. terutama kepada dosen pembimbing Ibu Ni Desak Made Santi Diwyarthi dan Ibu Ni Luh Gde Sri Sadjuni yang telah meluangkan waktunya dan pikiran dalam menyelesaikan penelitian oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih.

DAFTAR PUSTAKA

Aruan, H. (2023). *Kinerja karyawan dalam perspektif manajemen*. Jakarta: Penerbit Universitas.

Ajala, E.M. (2013). *Barriers to Effective Resource Utilization in Organizations. Journal of Management and Business Strategy*, 4(2), 20-28.

Azizah, S., Hakim, L., & Sumarni, S. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.

Bell, S. J., & Luddington, J. A. (2016). *Customer complaint behavior: A managerial perspective*. New York: HarperCollins.

Ganggarini, P. S. N., Arianty, A. A. A. S., & Purnantara, I. M. H. (2021). Pengaruh standar operasional prosedur dan pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan housekeeping di Puri Saron Hotel Lovina. *Jurnal Manajemen Akomodasi*, 11(1), 78-90.

Ghilia. Smith. (2017). *Ekonomi Manajerial dan Strategi Bisnis*. Yogyakarta: Salemba Empat

Gujarati, D. N. (2003). *Basic Econometrics* (4th ed.). New York: McGraw-Hill.

Hamali, A. Y. (2016). *Pengelolaan sumber daya manusia dalam organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Hamalik, O. (2016). *Pengembangan Sumber Daya Manusia Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan Pendekatan terpadu*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Hartomo, N. K., & Luturlean, B. S. (2021). Pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan di Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 9(2), 45-58.

Hasibuan, M. S. P. (1996). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Hill, R. (1998). What Sample Size is "Enough" in Internet Survey Research?. *Interpersonal Computing and Technology: An Electronic Journal for the 21st Century*. Jackson. (2015). *Pengelolaan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Lawson, F. R. (2017). Tempat tinggal dengan sifat umum untuk wisatawan. *JurnalAkomodasi*, 8(1), 23-35.

Mangkunegara, A. P. (2018). *Evaluasi Kinerja SDM*. Jakarta: Refika Aditama.

Mangkunegara, A. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Manullang. (2015). Dasar – dasar Manajemen. Bandung: Universitas Gadjah madaUniversity Press

Marwansyah. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.Masram.

(2017). *Manajemen Sumber Daya manusia*. Jakarta: Zifatama Publisher.

Mukhlis, I., & Kariyoto, R. (2018). Pengaruh training terhadap kinerja karyawan housekeeping department di Hotel Ibis Styles Malang. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 6(2), 120-135.

Perdana, I. K. (2022). Pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja di PT. Gudang Garam, Tbk. Direktorat Grafika Kota Sidoarjo. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 10(3), 112-125.

Perwani, Y. S. (2017). *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk Akademi Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.

Priansa, Doni. (2017). *Perencanaan Dan Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta

Pramudyo, R. (2019). Definisi pelatihan kerja. *Jurnal Pelatihan dan Pengembangan*, 11(2), 34-45.

Rivai, V., & Basri, A. (2015). *Performance Appraisal (Penilaian Kinerja)*. PT Raja GrafindoPersada.