

HUBUNGAN PELATIHAN DENGAN KINERJA PEGAWAI HOUSEKEEPING DI HOTEL GRAND ROYAL PANGHEGAR

Silvia Magdaleni Purba¹, Marihot Tua Efendi Hariandja²

¹Magister Administrasi Bisnis, Program Pascasarjana, Universitas Katolik Parahyangan, Bandung-Indonesia

²Jurusan Administrasi Bisnis, Universitas Katolik Parahyangan, Bandung-Indonesia

¹sylviamagdaleni@gmail.com

²marihot@unpar.ac.id

ABSTRAK

Pelatihan akan memberikan peluang bagi para pegawai untuk mengembangkan keterampilan yang ada, mempelajari hal-hal baru sehingga untuk meningkatkan kinerja pegawai yang baik tentu dibutuhkan pelatihan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan sikap pegawai terhadap pelatihan dan kinerja pegawai di Hotel Grand Royal Panghegar di Bandung.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi Rank Spearman. Data dikumpulkan dengan melakukan wawancara dengan manajer HRD dan mendistribusikan kuesioner kepada 37 pegawai housekeeping di Hotel Grand Royal Panghegar. Teknik analisis yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif.

Hasil pengujian berdasarkan hipotesis, variabel sikap karyawan terhadap pelatihan dan kinerja pegawai Departemen Housekeeping memiliki hubungan signifikan yang dibuktikan dengan nilai signifikansi $t_{4,050} > 2,028$ (t tabel), dan koefisien korelasi $> 0,5 - 0,75$ yang berarti sikap pegawai terhadap pelatihan dan kinerja pegawai memiliki tingkat hubungan yang tinggi.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa semakin baik sikap pegawai terhadap pelatihan, semakin baik kinerja yang dihasilkan. Dalam sistem pelatihan pegawai, kinerja pegawai yang dihasilkan di Hotel Grand Royal Panghegar Bandung sudah baik dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh perusahaan.

Kata kunci: sikap pegawai, pelatihan, kinerja pegawai, hotel

ABSTRACT

The training will provide opportunities for employees to develop existing skills, learn new things so that to improve a good employee performance is certainly needed training. This study aims to investigate the relationship of employee attitude towards training and employee performance at Hotel Grand Royal Panghegar in Bandung.

The type of the research used in this study is Rank Spearman correlational. Data were collected by conducting interviews to manager HRD and distributing questioners to 37 housekeeping employee at Hotel Grand Royal Panghegar. Analysis technique that used by writer in this study is descriptive analysis.

The result of testing based on hypothesis the variable employee attitude towards training and performance employee Housekeeping Department have significant relationship as evidenced by the value significance $t_{4,050} > 2,028$ (t table), and correlation coefficient $> 0.5 - 0.75$ which means the employee attitude on training and employee performance have a high relationship level.

The conclusion of this study is that better the attitude of employees towards training then the better the performance produced. Within employee training system, the employee performance produced at Hotel Grand Royal Panghegar Bandung is good and in accordance with what is needed by the company.

Keywords: employee attitude, training, employee performance, hotel

PENDAHULUAN

Keberhasilan yang dicapai oleh perusahaan tidak hanya ditentukan oleh modal dan fasilitas pendukung yang dimiliki, tetapi ada hal yang harus diperhatikan yaitu tersedianya sumber daya manusia yang handal dan terampil. Setiap perusahaan tentunya membutuhkan sumber daya manusia yang handal, terampil, cekatan, disiplin, semangat kerja yang baik, kemampuan serta keahlian yang sesuai dengan tantangan yang dihadapi perusahaan.

Sejak diberlakukannya perdagangan bebas atau Asean Free Trade Area di negara-negara ASEAN, maka hal ini tentu saja menjadi tantangan baru bagi setiap perusahaan. Tantangan yang dihadapi perusahaan yaitu perusahaan harus mampu menyiapkan tenaga kerja yang handal, cekatan dan terampil untuk menghadapi perdagangan bebas. Melalui pengelolaan sumber daya manusia yang efektif dan efisien, tentu akan membuat perusahaan mampu untuk menghadapi persaingan global.

Dalam hal ini, kualitas sumber daya manusia adalah aspek yang sangat perlu diperhatikan. Untuk mempertahankan kinerja pegawai, perusahaan membutuhkan pelatihan untuk setiap pegawai. Pelatihan tentu akan memberikan kesempatan bagi para pegawai untuk mengembangkan keahlian yang ada, mempelajari hal baru terhadap apa saja yang harus dikuasai. Dengan adanya pelatihan di perusahaan, tentu akan membantu pegawai untuk mengerti terhadap apa saja yang harus dikuasai, apa saja yang harus dikerjakan dan mengapa harus dikerjakan. Pelatihan juga memberikan kesempatan bagi pegawai untuk menambah pengetahuan, keahlian serta skill.

Masalah saat ini yang terjadi di lapangan adalah di Hotel Grand Royal Panghegar tidak dilakukannya perekrutan pegawai bagian housekeeping selama 1 tahun terakhir ini sehingga untuk mempertahankan dan memperbaiki kinerja pegawai yang ada maka diadakannya pelatihan pegawai. Untuk pegawai housekeeping sering mengadakan refresh training yang diadakan disetiap bulan. Sekaligus juga memberikan

training mengenai SOP dan Work Instruction kepada peserta-peserta PKL / magang (yang *turn over* nya tinggi yaitu 3-6 bulan sekali diganti). Sudah kurang lebih 1 tahun ini tidak ada perekrutan karyawan baru untuk di housekeeping. Jadi *training* yang dilakukan di housekeeping lebih bersifat refresh untuk mengingatkan kembali pada para karyawan mengenai SOP dan Work Instruction.

Sejalan dengan uraian diatas, bisnis perhotelan di Kota Bandung saat ini sangat berkembang pesat. Berdasarkan data dari Tribun Bisnis (2014) dibuktikan bahwa sampai pada tahun 2014 saat ini tercatat ada 406 hotel dengan berbagai klasifikasi yang tersebar di Bandung dengan total 20.082 kamar.

Hotel Grand Royal Panghegar adalah salah satu hotel bintang 4 yang bergerak dibidang penginapan yang berada dipusat kota Bandung. Dalam industri perhotelan, hal yang diutamakan dalam sebuah hotel itu adalah bagaimana pelayanan yang akan diberikan kepada konsumen. Maka dari itu, para pegawai hotel pun harus memiliki keterampilan dan keahlian yang dibutuhkan dibidangnya masing masing agar dapat membuat konsumen puas dan menjadi loyal. Untuk mendapatkan hasil yang diharapkan, kunci utama dari bisnis perhotelan adalah pelayanan, kenyamanan, kebersihan, kelengkapan fasilitas yang diberikan kepada konsumen. Maka dari itu, dibutuhkan pelatihan untuk para pegawai agar perusahaan mendapatkan pegawai yang berkualitas, terampil dan kompeten.

Pelatihan yang dilakukan di Hotel Grand Royal Panghegar adalah dengan dua metode yaitu *on the spot* atau *on the job training* yaitu *job instruction training* dan metode *off the job training* yaitu *role play*. Peningkatan kualitas sumber daya manusia dapat dilakukan dengan cara mengadakan pelatihan dan pengembangan pegawai. Pelatihan yang baik bagi perusahaan adalah dengan memberikan pengetahuan, kemampuan dan keterampilan sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang pegawai lakukan. Pelatihan juga dilakukan agar dapat mengevaluasi kinerja karyawan.

Sikap pegawai terhadap pelatihan disinyalir mempunyai hubungan dengan kinerja

pegawai yang akan dihasilkan. Sikap pegawai tentu akan menyikapi sebuah obyek. Obyek tersebut adalah pelatihan. Pelatihan dapat disikapi positif atau negatif oleh para pegawai yaitu dilihat dari sikap yang muncul dari pengalaman pelatihan. Positif atau negatif sikap yang diberikan oleh pegawai terhadap pelatihan itu ditentukan dari bagaimana pengalaman pelatihan yang dirasakan oleh para pegawai, apakah pengalaman pelatihan tersebut dapat memberikan dampak wawasan, pembelajaran dan pemecahan masalah dalam bekerja.

Sikap pegawai terhadap pelatihan juga akan mempengaruhi kinerja pegawai, karena sikap yang dimiliki oleh seorang pegawai akan menentukan apa yang akan dilakukannya. Seorang pegawai dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan menghasilkan sikap positif terhadap pekerjaan tersebut sedangkan seorang pegawai yang menghasilkan sikap negatif menandakan bahwa pegawai tersebut tidak puas terhadap pekerjaan mereka dan ini berpengaruh dengan kinerja yang dihasilkan.

Penilaian kinerja dalam organisasi sangat penting karena hal ini merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan perusahaan yang telah ditetapkan diawal. Selain itu, penilaian kinerja juga dapat digunakan untuk mengukur prestasi kerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka identifikasi masalah yang dapat ditarik yaitu: Pertama, apakah pelatihan yang diberikan kepada pegawai bagian housekeeping di Hotel Grand Royal Panghegar sudah sesuai dengan kebutuhan perusahaan?. Kedua, bagaimana sikap pegawai terhadap pelatihan yang diberikan pada Hotel Grand Royal Panghegar?. Ketiga, bagaimana tingkat kinerja pegawai housekeeping di Hotel Grand Royal Panghegar?. Keempat, bagaimana hubungan sikap pegawai terhadap pelatihan yang dilaksanakan dengan kinerja pegawai housekeeping di Hotel Grand Royal Panghegar Bandung?

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pelatihan yang diberikan oleh pegawai bagian housekeeping di Hotel Grand Royal Panghegar sudah sesuai dengan kebutuhan perusahaan, mengetahui sikap

pegawai terhadap pelatihan yang diberikan pada Hotel Grand Royal Panghegar, mengetahui bagaimana tingkat kinerja pegawai housekeeping di Grand Royal Panghegar dan untuk mengetahui hubungan sikap pegawai terhadap pelatihan yang dilaksanakan dengan kinerja pegawai housekeeping di Hotel Grand Royal Panghegar Bandung.

KAJIAN TEORI

Pelatihan

Pelatihan didefinisikan oleh Ivancevich (2008) adalah “sebuah proses sistematis untuk mengubah perilaku kerja seorang/sekelompok pegawai dalam usaha meningkatkan kinerja organisasi”. Disamping itu, Dessler (2010) mengatakan bahwa pelatihan adalah proses belajar yang melibatkan keterampilan yang dibutuhkan karyawan agar dapat membantu karyawan untuk berhasil dalam melakukan pekerjaannya.

Jadi kesimpulannya, pelatihan adalah suatu proses yang dialami oleh para pegawai untuk meningkatkan wawasan, pengetahuan, keterampilan dan skill yang dimiliki oleh para pegawai.

Tujuan Pelatihan

Dalam melakukan pelatihan yang dilaksanakan, suatu organisasi perlu menjelaskan tujuan dari diadakannya pelatihan itu sendiri. Selain itu Sedarmayanti (2013) mengatakan tujuan utama diadakan pelatihan yaitu:

1. Mengembangkan keahlian
2. Mengembangkan pengetahuan dan mengembangkan sikap
3. Kualitas kerja
4. Meningkatkan produktivitas kerja
5. Meningkatkan pengembangan diri

Manfaat Pelatihan

Berikut ini adalah beberapa manfaat program pelatihan sebagaimana yang dijelaskan oleh Simamora (2004) yang dilakukan didalam perusahaan antara lain:

1. Meningkatkan kuantitas dan kualitas produktivitas
2. Menciptakan sikap, loyalitas dan kerjasama yang lebih menguntungkan.

3. Mengurangi waktu belajar yang diperlukan karyawan agar mencapai standar-standar kinerja yang dapat diterima.
4. Memenuhi kebutuhan perencanaan sumber daya manusia.
5. Mengurangi jumlah biaya dan kecelakaan
6. Membantu karyawan dalam peningkatan dan pengembangan pribadi mereka.

Metode Pelatihan

Ada beberapa metode pelatihan yang dipilih dimana perusahaan akan menyesuaikan dengan jenis pelatihan yang dibutuhkan oleh perusahaan. Berikut ini adalah metode pelatihan yang sudah umum dikenal dan digunakan didalam perusahaan yang dijelaskan oleh Hariandja (2002) yaitu:

1. Metode *On the Job Training* antara lain seperti: job instruction training, coaching, job rotation dan apprenticeship.
2. Metode *OffThe Job Training* antara lain seperti: lecture, video presentation, vestibule training/simulation, role playing, case study, self study, program learning, laboratory training dan action learning.

Komponen-Komponen Pelatihan

Komponen pelatihan sebagaimana dijelaskan oleh Mangkunegara (2005) terdiri dari:

1. Tujuan dan sasaran pelatihan dan pengembangan harus jelas dan dapat di ukur
2. Para pelatih (trainer) harus ahlinya yang berkualitas memadai (profesional)
3. Materi pelatihan dan pengembangan harus disesuaikan dengan tujuan yang hendak di capai
4. Peserta pelatihan dan pengembangan (trainers) harus memenuhi persyaratan yang ditentukan.

Alasan Perlunya Diadakan Pelatihan

Setiap organisasi, perlu mengadakan program pelatihan dan pengembangan karyawan untuk kemajuan organisasi. Selain itu, Sedarmayanti (2013) mengatakan bahwa perlunya diselenggarakan program pelatihan dan pengembangan diantaranya karena :

1. Karyawan baru.

2. Karyawan yang ditempatkan pada pekerjaan lama.
3. Kurang persiapan dalam mengangkat karyawan baru.
4. Fasilitas baru diberikan dalam kegiatan tertentu.

Langkah Langkah Pelaksanaan Pelatihan

Mengingat pentingnya pelatihan dan pengembangan, maka seorang manajer sumber daya manusia harus dapat mengembangkan program pelatihan dan pengembangan yang efektif. Disamping itu, Hariandja (2002) mengatakan bahwa ada beberapa proses/kegiatan yang harus dilakukan dalam upaya mengembangkan program pelatihan dan pengembangan yang efektif yaitu:

1. Menganalisis kebutuhan pelatihan organisasi, yang sering disebut need analysis atau need assessment
2. Menentukan sasaran dan materi program pelatihan
3. Menentukan metode pelatihan dan prinsip prinsip belajar yang digunakan
4. Mengevaluasi program pelatihan

Evaluasi Pelatihan dan Pengembangan

Untuk mengetahui tingkat keberhasilan karyawan dalam melakukan pelatihan yang diadakan oleh perusahaan itu sangat penting karena perusahaan dapat mengetahui bagaimana metode pelatihan maupun materi yang digunakan sudah efektif atau belum efektif. Selain itu, Fajar (2013) mengatakan bahwa evaluasi pelatihan dilihat dari efek pelatihan dikaitkan dengan hal berikut ini yaitu:

1. Reaksi peserta terhadap isi dan proses pelatihan
2. Pengetahuan yang diperoleh melali pengalaman latihan
3. Perubahan perilaku
4. Perbaikan pada organisasi

Sikap

Sikap (*attitude*) adalah pernyataan evaluatif baik yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan terhadap obyek, individu atau peristiwa. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh

Robbins (2015) mencerminkan bagaimana perasaan seseorang tentang sesuatu.

Komponen Sikap

Berikut ini ada tiga komponen sikap yang dikemukakan oleh Robbins (2015) yaitu:

1. Komponen kognitif (kesadaran) adalah segmen opini dimana komponen ini menyatakan keyakinan dari sikap.
2. Komponen afektif (perasaan) adalah segmen emosional atau perasaan suka atau tidak suka terhadap obyek sikap.
3. Komponen behavior (perilaku) adalah yang menyatakan niat untuk atau berperilaku dalam cara tertentu terhadap seseorang atau sesuatu.

Sikap Kerja yang Utama

Sikap kerja berisi evaluasi positif atau negatif yang dimiliki oleh karyawan tentang aspek aspek lingkungan kerja mereka. Dari hal tersebut Hariandja (2002) mengatakan bahwa penelitian dalam perilaku organisasi berhubungan dengan tiga sikap yaitu:

- a) Kepuasan kerja (*jobs satisfaction*) adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya.
- b) Keterlibatan pekerjaan (*job involvement*) adalah mengukur sampai dimana individu secara psikologis memihak pekerjaan mereka dan menganggap penting tingkat kinerja yang di capai sebagai bentuk penghargaan diri. Karyawan yang mempunyai tingkat keterlibatan pekerjaan yang tinggi sangat memihak dan benar-benar peduli dengan bidang pekerjaan yang mereka lakukan.
- c) Komitmen organisasional (*organizational commitment*) merupakan suatu keadaan di mana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut.

Kinerja Karyawan

Konsep kinerja berdasarkan yang dijelaskan oleh Wirawan (2009) merupakan singkatan dari kinetika energi kerja yang padanannya dalam bahasa Inggris adalah *performance*. Selain itu, kinerja yang didefinisikan oleh Farida (2010) bahwa kinerja

adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi atau indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu mengenai apa saja yang dikerjakan dan bagaimana cara untuk mengerjakannya. Jadi kesimpulannya kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian suatu kegiatan secara kualitas dan kuantitas yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Tujuan Kinerja

Adapun sebagaimana yang dijelaskan oleh Armstrong (2004) bahwa ada beberapa tujuan kinerja yaitu:

1. Mencapai peningkatan yang dapat diraih dalam kinerja organisasi
2. Bertindak sebagai pendorong perubahan dalam mengembangkan suatu budaya yang berorientasi pada kinerja
3. Meningkatkan motivasi dan komitmen karyawan
4. Memberi kesempatan individu untuk mengungkapkan aspirasi dan perhatian mereka tentang pekerjaan mereka
5. Menunjukkan kepada setiap orang bahwa organisasi menilai mereka sebagai individu
6. Membantu mempertahankan orang-orang dalam kualitas yang tinggi

Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Berikut ini adalah faktor yang mempengaruhi kinerja Mangkunegara (2009) yaitu:

1. Faktor kemampuan secara psikologis kemampuan (ability) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realitas (pendidikan). Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.
2. Faktor motivasi. Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai terarah untuk mencapai tujuan kerja. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal.

Indikator Kinerja Karyawan

Adapun indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada lima indikator yang dijelaskan oleh Robbins (2006) yaitu:

- Kualitas.
- Kuantitas
- Ketepatan waktu
- Efektivitas
- Kemandirian

Hubungan Sikap Atas Pelatihan dengan Kinerja Pegawai

Hubungan antara sikap pegawai terhadap pelatihan dengan kinerja pegawai ini mempunyai hubungan dimana antara satu dengan yang lainnya saling berhubungan. Didalam sikap ada tiga komponen yaitu komponen kognitif, komponen afektif dan komponen behavior (perilaku). Ketika seseorang mempunyai komponen kognitif dan komponen afektif yang positif, tentu saja komponen behavior akan menghasilkan positif juga. Ini dikarenakan ketika seseorang mempunyai pengetahuan, pemikiran dan keyakinan yang kuat terhadap pelatihan maka seseorang tersebut akan menunjukkan perasaan senang (positif) terhadap pelatihan tersebut dan yang pada akhirnya ditunjukkan pada perilaku.

Ketika seorang pegawai mengalami kepuasan kerja, maka pegawai akan melakukan tugasnya dengan baik karena pegawai tersebut sadar betapa penting tingkat kinerja yang dicapai sebagai bentuk penghargaan. Setelah itu, kemudian muncul komitmen organisasional dimana pegawai ini akan mempertahankan untuk menjadi anggota dalam perusahaan dan loyal terhadap perusahaan. Perilaku ini berupa kinerja yang dihasilkan setelah melalui pengalaman pelatihan. Ini berarti bahwa sikap memiliki hubungan yang positif terhadap perilaku.

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan teori yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

“Semakin baik sikap pegawai terhadap pelatihan, semakin tinggi kinerja pegawai. Sebaliknya, semakin kurang baik pelatihan kerja pegawai, semakin rendah pula kinerja pegawai”.

METODOLOGI

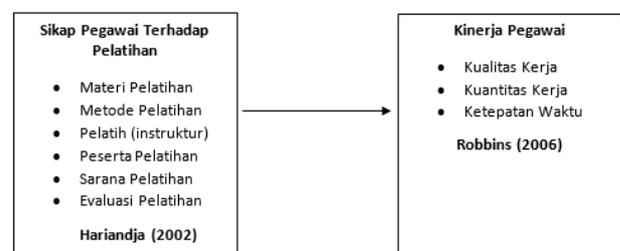
Penelitian ini menggunakan metode survey dalam melakukan penelitian. Metode survey bertujuan untuk menghasilkan deskripsi beberapa aspek dari populasi dan memerlukan informasi dari subyek yang dipelajari, menggali dan mencari informasi faktual secara mendetail atas apa yang sedang terjadi, maka dari itu dalam penelitian ini metode survey sangat diperlukan.

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian korelasional dimana tujuannya untuk melakukan pengumpulan data guna untuk menentukan apakah ada hubungan antara dua variabel atau lebih.

Adanya hubungan variabel yang penting, karena dengan mengetahui tingkat hubungan yang ada, kemudian akan mengembangkannya sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, akan menghubungkan dua variabel yaitu Hubungan Sikap Pegawai Terhadap Pelatihan dengan Kinerja Pegawai.

Model Penelitian



Gambar 1. Model Penelitian

Dalam model ini, dapat diketahui bahwa sikap terhadap pelatihan dan kinerja mempunyai hubungan yang searah. Dimana hubungan yang searah tersebut memiliki arti bahwa jika semakin baik sikap terhadap pelatihan yang dilakukan oleh perusahaan maka kinerja yang dihasilkan oleh pegawai pun juga akan semakin baik.

Operasionalisasi Variabel

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel

| Variabel | Definisi | Indikator | Skala |
|----------------------------------|---|--|---------|
| Sikap Pegawai Terhadap Pelatihan | Pelatihan adalah sebuah proses sistematis untuk mengubah perilaku kerja seseorang/sekelompok pegawai dalam usaha meningkatkan kinerja organisasi/perusahaan. (Ivancevich, 2008) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Materi Pelatihan 2. Metode Pelatihan 3. Fasilitas Pendukung Pelatihan 4. Waktu Pelaksanaan Pelatihan 5. Keterampilan instruktur menyampaikan materi | Ordinal |
| Kinerja | Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang dalam melaksanakan tugas seperti standar hasil kerja, target atau sasaran kerja (Robbins, 2006) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kuantitas pekerjaan 2. Kualitas pekerjaan 3. Ketepatan Waktu | Ordinal |

Populasi Penelitian

Populasi dari penelitian ini adalah pegawai housekeeping di Hotel Grand Royal Panghegar. Dalam penelitian ini akan mengambil seluruh populasi dari pegawai housekeeping Hotel Grand Royal Panghegar Bandung dengan jumlah responden sebanyak 37 orang pegawai. Penelitian ini tidak mengambil sample dari populasi tetapi mengambil seluruh populasi dari obyek penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Berikut ini teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik berikut ini yaitu:

a. Wawancara

Wawancara dilakukan kepada manajer sumber daya manusia di Hotel Grand Royal Panghegar yang memiliki wewenang untuk memberikan data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

b. Kuesioner

Dalam penyebaran kuesioner, kuesioner akan ditujukan kepada pegawai bagian housekeeping di Hotel Grand Royal Panghegar dan diharapkan dalam pengumpulan data ini akan mendapatkan data pelatihan sesuai dengan yang dilaksanakan di Hotel Grand Royal Panghegar dan pada akhirnya dapat dihubungkan dengan kinerja pegawai.

c. Studi Dokumen

Dalam studi dokumen diperlukan dokumen tentang struktur organisasi perusahaan, latar belakang perusahaan, visi dan misi perusahaan, job description untuk masing masing jabatan pegawai yang ada di perusahaan. Hal ini dibutuhkan agar dapat memudahkan pengumpulan data untuk menyempurnakan isi dan data mengenai perusahaan tersebut.

Teknik Analisis Data

Untuk membuktikan hipotesis yang telah dikemukakan, maka dalam penelitian ini menggunakan tiga macam metode analisis yaitu:

1. Analisis Kuantitatif Deskriptif

Analisis deskriptif adalah suatu analisis yang dilakukan untuk menganalisis suatu data yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan sekumpulan data penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya Sanusi (2011).

2. Analisa Korelasi Rank Spearman

Analisa korelasi rank spearman sebagaimana yang dijelaskan oleh Sugiyono (2013) digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan dua variabel yang berskala ordinal yaitu variabel bebas dan variabel tergantung.

3. Uji Hipotesis

Untuk mengetahui adanya hubungan atau tidak adanya hubungan antara dua variabel maka dilakukan uji t dengan rumusan hipotesis yang sudah dirumuskan sebelumnya.

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

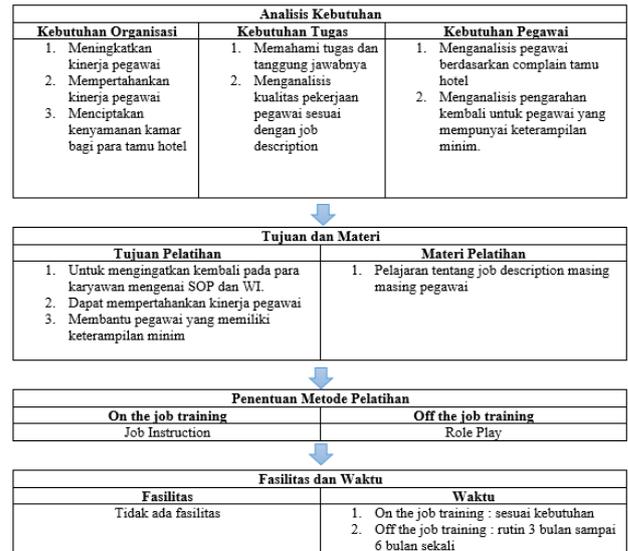
Pelatihan yang diberikan kepada Pegawai bagian Housekeeping di Hotel Grand Royal Panghegar

Pelatihan yang diberikan kepada pegawai bagian housekeeping di Hotel Grand Royal Panghegar adalah pelatihan mengenai SOP (Standard Operasional Prosedur) dan WI (Work Instruction) kepada pegawai housekeeping. Berhubung sudah satu tahun terakhir ini pihak Hotel Grand Royal Panghegar tidak merekrut pegawai baru maka pelatihan yang diberikan kepada pegawai housekeeping ini lebih bersifat *refresh* untuk mengingatkan kembali para karyawan mengenai SOP (*Standard Operasional Prosedur*) dan WI (*Work Instruction*).

Berdasarkan hasil wawancara dengan HRD di Hotel Grand Royal Panghegar bahwa dikatakan jika ada pegawai yang lupa dengan SOP dan WI yang telah ada dan bekerja tidak sesuai dengan SOP dan WI, maka pegawai dapat diingatkan kembali melalui pelatihan tersebut. Dengan dilakukannya pelatihan tersebut, pihak Hotel Grand Royal Panghegar mengharapkan agar pegawai dapat selalu mempertahankan kinerja atau bahkan bisa selalu meningkatkan kinerja mereka lebih baik lagi.

Pelatihan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan, jika mempunyai proses proses dan tujuan tertentu yang telah dipersiapkan sebelum pelatihan dilakukan. Pelatihan yang dilakukan tanpa persiapan yang matang sebelumnya tentu akan menjadi tidak efektif. Semua kebutuhan pelatihan yang diperlukan telah dipersiapkan oleh pihak Hotel Grand Royal Panghegar seperti metode apa yang akan diterapkan dalam pelatihan, fasilitas pendukung pelatihan, materi pelatihan, instruktur pelatihan, waktu pelatihan dan para peserta pelatihan.

Kemudian, semua hal tersebut harus dianalisis agar dapat diketahui apa yang menjadi kebutuhan organisasi, analisis kebutuhan tugas dan analisis kebutuhan pegawai di Hotel Grand Royal Panghegar. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar dapat diketahui apa saja yang menjadi kebutuhan perusahaan saat ini dan dimasa yang akan datang, bagaimana kebutuhan tugas yang diinginkan oleh Hotel Grand Royal Panghegar dan Hotel Grand Royal Panghegar ingin mendapatkan pegawai yang seperti apa dan kemudian disesuaikan dengan kriteria perusahaan. Berikut ini adalah sistematika proses pelatihan yang dijalankan oleh Hotel Grand Royal Panghegar yaitu:



Gambar 2. Tahapan Pelaksanaan Pelatihan Hotel Grand Royal Panghegar

Sesuai dengan identifikasi masalah yang telah ditetapkan sebelumnya, tujuan melakukan pembahasan analisis kebutuhan ini adalah untuk mengetahui apakah pelatihan yang dilakukan sudah sesuai belum dengan kebutuhan perusahaan. Berikut ini pembahasan secara detail mengenai analisis kebutuhan yang terdiri dari analisis kebutuhan organisasi, tugas dan pegawai yaitu:

a. Analisis Kebutuhan

Analisis kebutuhan adalah suatu analisis untuk melakukan penentuan mengenai kebutuhan pelatihan yang akan dilakukan. Kegiatan analisis kebutuhan ini adalah kegiatan yang sangat penting untuk dilakukan, tetapi proses kegiatannya sulit dan rumit.

Untuk dapat melakukan analisis kebutuhan, Hotel Grand Royal Panghegar harus mempunyai data data yang diperlukan terlebih dahulu. Dalam hal ini, Hotel Grand Royal Panghegar harus melakukan proses pengumpulan data terlebih dahulu. Setelah pengumpulan data dilakukan, tahap selanjutnya adalah menganalisis data tersebut agar dapat diketahui hal hal apa sajakah yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki.

Cara yang dapat dilakukan oleh Hotel Grand Royal Panghegar untuk melakukan analisis hal hal apa saja yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki yaitu dengan cara

melakukan penilaian kerja pegawai, kemudian mengikuti tren perkembangan jaman dan teknologi baru, lalu bisa juga melakukan survey kepuasan konsumen.

Manajemen Hotel Grand Royal Panghegar ini dapat melihat survey kepuasan konsumen dari sisi banyaknya *complaint / guest comment* yang berkaitan dengan departement masing-masing, kemudian dianalisa oleh para supervisor dan asst. manager untuk dijadikan training plan bulan selanjutnya atau training plan tahunan.

Berikut ini adalah uraian secara detail mengenai analisis kebutuhan untuk melakukan penentuan mengenai kebutuhan program pelatihan yang akan dilakukan yaitu:

1. Kebutuhan Organisasi

Kebutuhan organisasi adalah tujuan yang ingin dicapai oleh Hotel Grand Royal Panghegar. Tujuan yang ingin dicapai oleh Hotel Grand Royal Panghegar adalah dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada para tamu yang datang ke Hotel Grand Royal Panghegar. Selain itu, Hotel Grand Royal Panghegar berusaha menghasilkan pegawai housekeeping yang berkualitas agar tujuan perusahaan dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan. Pegawai *Housekeeping* berperan sangat penting karena pegawai housekeeping yang akan melayani konsumen dengan baik. Pegawai housekeeping diharapkan dapat membuat konsumen nyaman berada didalam kamar hotel seperti berada di rumah sendiri. Pegawai housekeeping juga harus mampu membuat kamar hotel yang akan di berikan kepada konsumen bersih, rapi, dan tidak bau. Maka dari itu, agar pegawai bekerja sesuai dengan SOP dan WI yang ada di perusahaan dibutuhkan pelatihan pegawai agar kinerja pegawai housekeeping dapat maksimal.

Pelatihan yang dilakukan pegawai bagian housekeeping yang dilaksanakan di Hotel Grand Royal Panghegar sudah sesuai dengan training plan yang telah diajukan ke HRD sebulan sebelumnya. Untuk kebutuhan organisasi, Hotel Grand Royal Panghegar

menginginkan pelayanan yang terbaik untuk konsumen (para tamu) yang datang ke Hotel Grand Royal Panghegar, agar konsumen menjadi *loyal* untuk bertamu ke Hotel Grand Royal Panghegar.

Peningkatan kinerja pegawai dapat dilakukan melalui pelatihan agar mampu untuk meningkatkan skill mereka, mempunyai karakter yang dapat bertanggung jawab terhadap pekerjaan mereka, dan menghasilkan pegawai yang mampu bekerja sama dengan antar pegawai agar dapat memberikan pelayanan kamar yang maksimal.

2. Kebutuhan Tugas

Setelah analisis kebutuhan organisasi dilakukan, tahap selanjutnya adalah melakukan analisis kebutuhan tugas. Analisis kebutuhan tugas ini adalah membahas mengenai tugas tugas apa saja yang harus dilakukan oleh pegawai *housekeeping* sesuai dengan *job description* yang ada di perusahaan.

Departemen *Housekeeping* adalah departemen yang bertanggung jawab terhadap kebersihan kamar, keindahan dan kerapihan kamar, dan kesejukan kamar hotel. Departemen ini juga bertanggung jawab terhadap penataan kamar hotel agar terlihat rapi ketika dipandang konsumen, membuat dan mengatur dekorasi agar lebih indah, nyaman sehingga konsumen betah untuk menginap dihotel Grand Royal Panghegar.

Hotel Grand Royal Panghegar kemudian memberikan *job description* untuk pegawai housekeeping. Agar dapat melaksanakan tugas housekeeping dengan baik, para pegawai housekeeping membutuhkan *job description* yang jelas agar para pegawai dapat bekerja sesuai dengan kebutuhan perusahaan. *Job description* ini berupa uraian tugas apa saja yang harus dilakukan oleh pegawai housekeeping. *Job description* ini dimaksudkan agar pegawai mengetahui uraian tugas, persyaratan tugas, *standar operasional prosedur* (SOP) pegawai dan work instruction di Hotel Grand Royal Panghegar. Jadi pegawai dapat memahami apa yang menjadi tugas dan kewajiban yang harus dilakukannya. Oleh karena itu agar pegawai memahami *job*

description nya diperlukan pelatihan, memberikan pengetahuan dan pengarahan kepada pegawai agar dapat melakukan tugas tugas tersebut secara efektif dan efisien.

3. Kebutuhan Pegawai

Tahap yang terakhir adalah menganalisis kebutuhan pegawai housekeeping di Hotel Grand Royal Panghegar. Dalam analisis pegawai ini, para pegawai bagian housekeeping akan dianalisis apakah masih ada pegawai yang memiliki kekurangan dalam kesiapan untuk melakukan tugas tugas maupun kurang dalam pengetahuan dan keterampilan pegawai. Hal ini dapat diketahui dari penilaian kinerja. Kemudian apakah ada pegawai yang tidak teliti dalam melakukan pekerjaannya. Semua hal ini yang berupa kekurangan, dan ketidaktelitian pegawai dapat dilihat dari pengamatan manajer atau supervisor yang biasanya mengontrol dan menilai pegawai bagian *housekeeping* di Hotel Grand Royal Panghegar pada saat membersihkan kamar hotel.

Selain itu juga bisa dilihat dari keluhan tamu hotel mengenai kamar yang ditempatinya tidak sesuai dengan harapan, maksud dari tidak sesuai harapan adalah kamar kurang bersih ataupun ada kekurangan kekurangan lainnya. Untuk masalah ini pihak hotel Grand Royal Panghegar harus mengevaluasi pegawai tersebut agar kejadian yang membuat konsumen tidak nyaman tidak terjadi lagi. Jika ada kekurangan dalam membersihkan kamar yang diakibatkan ketidaktahuan, ketidakmauan dan minim nya keterampilan untuk melakukan tugasnya, disini dibutuhkannya suatu pelatihan pegawai.

Berikut ini adalah analisis secara detail mengenai apa saja yang sudah dilakukan perusahaan dalam menjalankan program pelatihan yang diberikan kepada pegawai *housekeeping* yaitu:

a. Penentuan Tujuan dan Materi Pelatihan

Tujuan pelatihan pegawai bagian housekeeping di Hotel Grand Royal Panghegar adalah agar pegawai housekeeping mampu bekerja sesuai

dengan *Standard Operasional Prosedur* (SOP) dan *Work Instruction* (WI) yang telah ditetapkan perusahaan.

Untuk mencapai tujuan pelatihan pegawai yang dilakukan maka dibutuhkan materi materi pelatihan yang sesuai dengan *job description housekeeping*. Materi pelatihan biasanya akan di pimpin oleh instruktur.

Instruktur ini bertugas dalam menyampaikan materi pelatihan kepada peserta pelatihan. Materi pelatihan yang disampaikan oleh instruktur tersebut akan membantu pegawai agar bekerja sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam menciptakan kamar hotel yang bersih, rapi, indah dan tidak bau.

Berdasarkan pelatihan yang diberikan oleh instruktur, pegawai *housekeeping* di Hotel Grand Royal Panghegar diminta untuk melakukan tugas nya secara berurutan dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Materi pelatihan yang diberikan kepada peserta pelatihan adalah materi mengenai SOP dan *Work Instruction*. Disini pegawai diharapkan mampu bekerja sesuai dengan aturan SOP dan *work instruction* yang telah diberikan. Pegawai housekeeping di Hotel Grand Royal Panghegar harus mampu menguasai dan menyelesaikan setiap pekerjaannya sesuai dengan standar yang diberikan oleh perusahaan.

b. Pemilihan Metode Pelatihan

Setelah merumuskan tujuan dan materi pelatihan, kemudian dilakukan pemilihan metode pelatihan yang dilakukan di Hotel Grand Royal Panghegar. Untuk metode pelatihan yang digunakan, Hotel Grand Royal Panghegar menggunakan dua jenis metode pelatihan yaitu *on the job training* dan *off the job training*.

Metode *on the job training* ini biasanya dilakukan pada waktu jam kerja berlangsung secara formal maupun informal. Untuk metode *on the job training* hotel Grand Royal Panghegar menggunakan jenis *Job Instruction*

Training. Job Instruction Training adalah pelatihan yang ditentukan seseorang (biasanya manajer atau supervisor) yang bertindak sebagai pelatih untuk menginstruksikan bagaimana melakukan pekerjaan tertentu dalam proses kerja.

Metode *off the job training* itu adalah pelatihan yang biasanya dilakukan secara khusus diluar pekerjaan. Untuk metode *off the job training* yang dipakai oleh Hotel Grand Royal Panghegar adalah menggunakan jenis *role play*. *Role play* itu sendiri adalah metode pelatihan yang dilakukan dengan cara para peserta diberi peran tertentu untuk bertindak dalam situasi khusus. Diharapkan dengan dilakukannya *role play*, pegawai dapat merasakan apa yang dirasakan oleh rekan sekerja ataupun atasan sehingga pegawai dapat berinteraksi dengan baik dengan orang lain.

c. Waktu Pelatihan

Lama waktu pelatihan pegawai housekeeping untuk metode *on the spot* biasanya disesuaikan dengan kebutuhan pegawai dan situasi pekerjaannya. Untuk metode *off the job training* yaitu sekitar kurang lebih ½ jam – 1 jam.

Untuk memberikan pelatihan mengenai SOP dan WI kepada peserta-peserta PKL atau magang yang turn overnya tinggi biasanya dilakukan rutin yaitu sekitar 3-6 bulan sekali diganti.

d. Pentingnya Pelatihan dilakukan Oleh Hotel Grand Royal Panghegar

Menurut dari hasil wawancara, pihak Hotel Grand Royal mengatakan bahwa pelatihan sangat penting untuk dilakukan untuk semua pegawai, tidak hanya pegawai housekeeping saja. Alasan Hotel Grand Royal Panghegar melakukan pelatihan pegawai adalah karena dengan adanya training tersebut maka para karyawan dapat bekerja sesuai dengan SOP dan WI yang telah ditentukan oleh perusahaan. Bila ada karyawan yang lupa dengan SOP dan WI yang telah ada dan bekerja tidak sesuai dengan SOP dan WI, maka karyawan dapat

diingatkan kembali melalui training tersebut.

e. Orang yang Terlibat di Dalam Pelatihan

Orang-orang yang terlibat didalam pelatihan juga memiliki peranan yang paling penting didalam melakukan pelatihan. Tanpa orang-orang yang terlibat didalam pelatihan, mungkin saja pelatihan tidak dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Selain instruktur dan para peserta yang terlibat dipelatihan, ada juga orang-orang seperti atasan dari pihak perusahaan yang terlibat. Menurut dari hasil wawancara, Hotel Grand Royal Panghegar mengatakan bahwa orang-orang yang terlibat dalam pelatihan yang dilakukannya adalah *supervisor as trainer*, *house valet* dan *room attendant as trainee*. Atau bila *trainer asst. manager*, maka *supervisor*, *house valet* dan *room attendant as trainee*.

f. Fokus Pelatihan Pegawai yang dilakukan Oleh Hotel Grand Royal Panghegar

Dari hasil wawancara didapat informasi bahwa di Hotel Grand Royal Panghegar fokus pelatihan tidak hanya untuk karyawan baru. Tetapi, untuk seluruh karyawan Hotel Grand Royal Panghegar. Bahkan *casual*, *daily worker* dan peserta magang atau PKL pun diikutsertakan dalam training tersebut.

g. Reward yang diberikan Oleh Hotel Grand Royal Panghegar

Setelah semua pegawai mengikuti pelatihan yang ada, tentu akan dilihat kinerja pegawai tersebut sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan. Biasanya pegawai akan menunjukkan kinerjanya tinggi atau rendah, itu akan terlihat dari penilaian kinerja yang dilakukan oleh atasan. Menurut hasil wawancara, didapat informasi bahwa di Hotel Grand Royal Panghegar juga memberikan reward untuk karyawan yang berprestasi. Reward diberikan dengan tujuan para pegawai dapat bersemangat untuk berkontribusi memajukan perusahaan, dan berharap dapat selalu mempertahankan kinerja yang baik.

Reward untuk karyawan diberikan oleh management tidak hanya untuk housekeeping saja, tetapi kepada seluruh karyawan yang berprestasi dengan diadakannya program *the best employee* setiap 3 bulan sekali (trimester). Biasanya hadiah yang diberikan berupa uang tunai, pin *best employee* dan sertifikat *best employee* untuk semua karyawan yang berprestasi.

h. Evaluasi Pelatihan di Hotel Grand Royal Panghegar

Dalam pelaksanaan pelatihan perlu juga untuk dilakukan tahap evaluasi guna mengetahui bagaimana reaksi peserta setelah mengikuti pelatihan, apakah ada perubahan dari sebelum dilakukannya pelatihan, perubahan sikap dan perilaku. Tahap evaluasi ini dilakukan agar pihak Hotel Grand Royal Panghegar juga dapat mengetahui apa saja yang menjadi kekurangan dalam pelaksanaan pelatihan, sehingga untuk kedepannya dapat lebih ditingkatkan dan diperbaiki.

Evaluasi di Hotel Grand Royal Panghegar dilakukan di setiap awal bulan dengan diadakan Profit and loss meeting untuk seluruh department bersama dengan general manager dan direksi untuk melihat pemasukan dan pengeluaran yang terjadi di hotel, sambil juga melihat training apa saja yang diberikan oleh pihak HRD kepada masing-masing department ataupun training yang diberikan oleh masing-masing department kepada karyawannya. Hasil dari training tersebut akan dikaitkan dengan menurun atau meningkatnya *complaint* tamu.

Jadi kesimpulan dalam analisis kebutuhan perusahaan ini didapat bahwa pelatihan yang diberikan kepada pegawai bagian housekeeping di Hotel Grand Royal Panghegar dapat dikatakan sudah sesuai dengan kebutuhan perusahaan baik itu kebutuhan organisasi, kebutuhan tugas dan kebutuhan pegawai.

Sikap Pegawai Terhadap Pelatihan yang Diberikan Pada Hotel Grand Royal Panghegar

Setelah kuesioner disebar, tahap selanjutnya adalah mengolah data jawaban kuesioner yang telah disebar kepada para pegawai Hotel Grand Royal Panghegar. Dari hasil jawaban responden tersebut, kemudian diolah agar dapat diketahui item item kuesioner mana sajakah yang memenuhi persyaratan yang pada akhirnya dapat disebut sebagai data. Dari data yang sudah diperoleh, tahap selanjutnya akan melakukan pengolahan data secara kualitatif maupun kuantitatif dengan bantuan program SPSS v16 untuk menghitungnya dan bantuan Microsoft Excel. Berikut ini adalah hasil perhitungan dan analisis data dari jawaban kuesioner yaitu:

• **Analisis Kualitatif**

Dalam analisis kualitatif, pertama akan membuat susunan kategori responden ke dalam kategori tertentu berdasarkan karakteristik responden yang telah ditetapkan sebelumnya. Pengelompokan ini akan dilakukan kedalam bentuk tabel dan presentase. Karakteristik yang diteliti meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, lama bekerja dan jumlah pelatihan yang diikuti.

1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut ini perhitungan responden berdasarkan jenis kelamin dengan program komputer SPSS yaitu:

Tabel 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Pria | 34 | 91.9 | 91.9 | 91.9 |
| Wanita | 3 | 8.1 | 8.1 | 100.0 |
| Total | 37 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber : Data primer diolah

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar pegawai yang bekerja di Hotel Grand Royal Panghegar adalah mayoritas berjenis kelamin laki laki/ pria sebanyak 91,9% .

2. Responden Berdasarkan Usia

Berikut ini perhitungan responden berdasarkan usia dengan program komputer SPSS yaitu:

Tabel 3. Responden Berdasarkan Usia

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid <20 tahun | 3 | 8.1 | 8.1 | 8.1 |
| 21-30 tahun | 26 | 70.3 | 70.3 | 78.4 |
| 30-40 tahun | 6 | 16.2 | 16.2 | 94.6 |
| > 40 tahun | 2 | 5.4 | 5.4 | 100.0 |
| Total | 37 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber : Data primer diolah

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini sebagian besar pegawai bagian *housekeeping* di Hotel Grand Royal Panghegar adalah mayoritas pegawai yang memiliki usia sekitar 21-30 tahun yang memiliki presentase sebesar 70,3%.

3. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berikut ini perhitungan responden berdasarkan pendidikan terakhir dengan program komputer SPSS yaitu:

Tabel 4. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid SMK | 13 | 35.1 | 35.1 | 35.1 |
| SMA | 5 | 13.5 | 13.5 | 48.6 |
| Diploma | 19 | 51.4 | 51.4 | 100.0 |
| Total | 37 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber : Data primer diolah

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini bahwa sebagian besar pegawai bagian *housekeeping* di Hotel Grand Royal Panghegar adalah responden pegawai yang memiliki jenjang pendidikan Diploma sekitar 51,4%.

4. Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Berikut ini perhitungan responden berdasarkan pendidikan terakhir dengan program komputer SPSS yaitu:

Tabel 5. Responden Berdasarkan Lama Bekerja

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid < 1 tahun | 1 | 2.7 | 2.7 | 2.7 |
| 1-5 tahun | 16 | 43.2 | 43.2 | 45.9 |
| 6-10 tahun | 16 | 43.2 | 43.2 | 89.2 |
| > 10 tahun | 4 | 10.8 | 10.8 | 100.0 |
| Total | 37 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber : Data primer diolah

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini, sebagian besar adalah responden yang telah lama bekerja di Hotel Grand Royal Panghegar sekitar 1-5 tahun dan 6-10 tahun atau presentasinya 43,2%.

5. Responden Berdasarkan Jumlah Pelatihan yang Diikuti

Berikut ini perhitungan responden berdasarkan jumlah pelatihan yang diikuti dengan program komputer SPSS yaitu:

Tabel 6. Responden Berdasarkan Jumlah Pelatihan yang Diikuti

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 2 kali | 2 | 5.4 | 5.4 | 5.4 |
| 3 kali | 12 | 32.4 | 32.4 | 37.8 |
| 4 kali | 7 | 18.9 | 18.9 | 56.8 |
| > 4 kali | 16 | 43.2 | 43.2 | 100.0 |
| Total | 37 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber : Data primer diolah

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini sebagian besar responden yang mengikuti pelatihan sebanyak lebih dari 4 kali di Hotel Grand Royal Panghegar adalah sebanyak 16 orang dengan presentase sekitar 43,2%.

• Analisis Kuantitatif Deskriptif

Dalam analisis kuantitatif ini, akan dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas mengenai jawaban pernyataan kuesioner yang telah diperoleh dari jawaban responden pegawai bagian *housekeeping* di Hotel Grand Royal Panghegar. Berikut ini adalah hasil dari uji validitas dan reliabilitas yang diolah menggunakan SPSS yaitu:

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Kuesioner

| Variabel | No Item | Koefisien Variabel | Titik Kritis | Kesimpulan |
|-----------|---------|--------------------|--------------|------------|
| Pelatihan | 1 | 0,515 | 0,30 | Valid |
| | 2 | 0,547 | 0,30 | Valid |
| | 3 | 0,455 | 0,30 | Valid |
| | 4 | 0,603 | 0,30 | Valid |
| | 5 | 0,629 | 0,30 | Valid |
| | 6 | 0,774 | 0,30 | Valid |
| | 7 | 0,740 | 0,30 | Valid |
| | 8 | 0,450 | 0,30 | Valid |
| | 9 | 0,678 | 0,30 | Valid |
| | 10 | 0,790 | 0,30 | Valid |
| | 11 | 0,503 | 0,30 | Valid |
| | 12 | 0,586 | 0,30 | Valid |
| | 13 | 0,341 | 0,30 | Valid |
| | 14 | 0,620 | 0,30 | Valid |
| | 15 | 0,676 | 0,30 | Valid |
| | 16 | 0,713 | 0,30 | Valid |
| | 17 | 0,658 | 0,30 | Valid |
| | 18 | 0,649 | 0,30 | Valid |

| Variabel | No Item | Koefisien Variabel | Titik Kritis | Kesimpulan |
|----------|---------|--------------------|--------------|------------|
| Kinerja | 1 | 0,597 | 0,30 | Valid |
| | 2 | 0,535 | 0,30 | Valid |
| | 3 | 0,772 | 0,30 | Valid |
| | 4 | 0,668 | 0,30 | Valid |
| | 5 | 0,620 | 0,30 | Valid |

Berdasarkan uji validitas diatas, dapat diketahui bahwa seluruh pernyataan yang ada didalam kuesioner untuk mengukur sebuah hubungan sikap pegawai terhadap pelatihan dengan kinerja pegawai di Hotel Grand Royal Panghegar memiliki nilai koefisien validitas lebih dari 0,30. Dengan demikian, sesuai teori yang ada bahwa ketika koefisien validitas berada lebih dari 0,30 maka kuesioner tersebut dinyatakan valid. Itu artinya bahwa seluruh pernyataan kuesioner diatas telah dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

| Variabel | Cronbach's Alpa | Keputusan |
|-----------------|-----------------|-----------|
| Pelatihan | 0,902 | Reliabel |
| Kinerja Pegawai | 0,660 | Reliabel |

Dari output perhitungan SPSS diatas, dapat diketahui bahwa *cronbach's alpa* untuk keseluruhan item pernyataan variabel pelatihan adalah sebesar $0,902 > 0,60$ berarti ini membuktikan bahwa seluruh item pernyataan kuesioner dinyatakan *reliable*.

Untuk variabel kinerja pegawai, didapatkan hasil sebesar $0,660 > 0,60$ berarti ini juga membuktikan bahwa seluruh item pernyataan kuesioner kinerja dinyatakan *reliable*.

Berikut ini, penyajian tanggapan responden dengan jumlah indikator 18 pernyataan yang tercantum di kuesioner di Hotel Grand Royal Panghegar mengenai variabel pelatihan dan kinerja pegawai yaitu:

Tabel 9. Tanggapan Responden Kuesioner Sikap Pegawai

| No Item | Indikator | Total Skor | Rata Rata | Kriteria |
|---------|---|-------------|-------------|-------------|
| 1 | Pelatihan yang diberikan perusahaan dapat meningkatkan keterampilan pegawai | 164 | 4,43 | Baik |
| 2 | Pelatihan yang diberikan perusahaan dapat membantu saya dalam menyelesaikan tugas | 155 | 4,18 | Baik |
| 3 | Pelatihan yang diberikan perusahaan dapat meminimalisir kesalahan pegawai dalam menyelesaikan tugas | 159 | 4,29 | Baik |
| 4 | Materi pelatihan yang diberikan sangat membantu dalam penyelesaian tugas | 153 | 4,13 | Baik |
| 5 | Materi pelatihan yang diberikan mudah untuk dipahami dan dipelajari | 145 | 3,91 | Baik |
| 6 | Metode yang digunakan dalam pelatihan memudahkan saya dalam memahami materi pelatihan | 145 | 3,91 | Baik |
| 7 | Metode yang digunakan dalam pelatihan sudah sesuai dengan jenis pelatihan | 148 | 4,00 | Baik |
| 8 | Teori yang diberikan oleh instruktur mudah untuk dipahami | 133 | 3,59 | Baik |
| 9 | Praktek pelatihan yang diberikan oleh instruktur menyerupai tugas yang sebenarnya, sehingga sangat membantu pegawai | 143 | 3,86 | Baik |
| 10 | Fasilitas dan perlengkapan pendukung pelatihan lengkap dan sangat memadai sehingga menunjang pelaksanaan pelatihan | 140 | 3,78 | Baik |
| 11 | Sikap pegawai terhadap pelatihan yang diberikan mempunyai respon yang baik | 138 | 3,72 | Baik |
| 12 | Waktu pelaksanaan pelatihan tersusun dan terencana sehingga tidak mengganggu pekerjaan | 143 | 3,86 | Baik |
| 13 | Pelatihan yang saya dapatkan sangat bermanfaat untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pegawai | 126 | 3,40 | Cukup Baik |
| 14 | Dengan sering mengikuti pelatihan yang diadakan perusahaan maka dapat membuat pegawai lebih terampil dan cekatan | 142 | 3,83 | Baik |
| 15 | Instruktur menyampaikan materi dengan baik sehingga mudah dipahami | 136 | 3,67 | Baik |
| 16 | Setelah mengikuti pelatihan, saya merasa mampu mengaplikasikan materi yang telah didapat sewaktu pelatihan | 140 | 3,78 | Baik |
| 17 | Setelah mengikuti pelatihan, saya merasa dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat sesuai prosedur | 135 | 3,64 | Baik |
| 18 | Saya mengikuti evaluasi pelatihan yang diadakan oleh pihak perusahaan | 150 | 4,05 | Baik |
| | TOTAL | 2595 | 3,89 | Baik |

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2017)

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa sikap pegawai terhadap pelatihan yang ada di Hotel Grand Royal Panghegar dapat dikatakan sudah baik. Dari hasil pengolahan data kuesioner didapat nilai sebesar 3,89 yang berada dalam kelas interval 3,70 – 4,60 tergolong kedalam kategori BAIK.

Identifikasi Tingkat Kinerja Pegawai Housekeeping di Hotel Grand Royal Panghegar

Selain itu, berikut ini akan dilakukan analisis kinerja pegawai tersebut menggunakan data dari kuesioner penilaian kinerja yang sudah diisi sebelumnya oleh manajer di departemen housekeeping Hotel Grand Royal Panghegar. Manajer ini melakukan penilaian kinerja terhadap pegawai housekeeping sebanyak 37 orang sesuai dengan indikator yang tercantum didalam kuesioner. Dalam data kuesioner ini menggunakan lima indikator yang akan diteliti seperti tabel 10 berikut ini:

Tabel 10. Tanggapan Responden Kuesioner Kinerja

| No Item | Indikator | Total Skor Tanggapan | Rata Rata | Kriteria |
|--------------|--|----------------------|-------------|-------------|
| 1 | Kualitas pekerjaan sudah sesuai standar perusahaan | 158 | 4,27 | Baik |
| 2 | Kuantitas pekerjaan sudah sesuai standar perusahaan | 152 | 4,10 | Baik |
| 3 | Kedisiplinan kerja dan kepatuhan kerja sudah sesuai standar waktu perusahaan | 151 | 4,08 | Baik |
| 4 | Ketepatan waktu penyelesaian tugas sudah sesuai standar waktu perusahaan | 139 | 3,75 | Baik |
| 5 | Pegawai mempunyai tanggung jawab terhadap pekerjaan | 147 | 3,97 | Baik |
| TOTAL | | 747 | 4,03 | Baik |

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2017)

Berdasarkan, perhitungan yang dilakukan mengenai kinerja pegawai *housekeeping* di Hotel Grand Royal Panghegar ini didapat skor rata rata sebesar 4,03. Angka 4,03 ini, menunjukkan bahwa

skor ini berada di kelas interval antara 3,70– 4,60 dimana kelas interval ini masuk kedalam kriteria BAIK.

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai *housekeeping* di Hotel Grand Royal Panghegar dapat dikatakan baik. Hal ini juga menunjukkan bahwa kinerja yang dimiliki oleh semua pegawai *housekeeping* di Hotel Grand Royal Panghegar ini dapat dikatakan memiliki kinerja yang baik dan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan perusahaan.

Hubungan Sikap Pegawai Terhadap Pelatihan dengan Kinerja Pegawai bagian Housekeeping yang dilaksanakan di Hotel Grand Royal Panghegar

Selanjutnya, mencari ada atau tidaknya hubungan antara sikap pegawai terhadap pelatihan pegawai *housekeeping* dengan kinerja pegawai di Hotel Grand Royal Panghegar. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mencari hubungan antara sikap pegawai terhadap pelatihan dengan kinerja pegawai. Penelitian ini akan mencoba mencari hubungan kedua variabel tersebut dengan mencoba menganalisis dengan analisis korelasi *rank spearman*. Berikut ini adalah hasil perhitungan korelasi *rank spearman* adalah sebagai berikut:

- **Analisa Korelasi Rank Spearman**

Analisa korelasi rank spearman ini digunakan untuk mencari hubungan kedua variabel dengan mencoba menganalisis dengan menggunakan bantuan program komputer yaitu SPSS versi 16. Berikut ini adalah hasil perhitungan korelasi *rank spearman* adalah sebagai yaitu:

Tabel 11. Tabel Korelasi Rank Spearman

| Correlations | | Pelatihan | Kinerja Pegawai |
|-----------------|-------------------------|-----------|-----------------|
| Spearman's rho | Pelatihan | 1.000 | .565** |
| | | | .001 |
| | N | 37 | 37 |
| Kinerja Pegawai | Correlation Coefficient | .565** | 1.000 |
| | | .001 | |
| | N | 37 | 37 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

Berdasarkan hasil output diatas, diperoleh nilai sig. (2-tailed) adalah 0,001 dengan koefisien korelasi untuk masing masing variabel

sebesar 0,565. Berdasarkan hasil uji korelasi *rank spearman* ini, dapat diketahui bahwa angka 0,565 termasuk kedalam koefisien korelasi positif dimana artinya bahwa variabel pelatihan dan kinerja pegawai mempunyai hubungan yang searah.

Hubungan yang searah yang dimaksudkan disini adalah jika variabel pelatihan memiliki nilai koefisien yang tinggi, maka variabel kinerja pegawai pun akan tinggi. Ini artinya bahwa semakin tinggi pelatihan yang dilakukan oleh perusahaan maka akan semakin tinggi juga kinerja pegawai yang akan dihasilkan di Hotel Grand Royal Panghegar.

Kesimpulannya adalah bahwa hubungan antara sikap pegawai terhadap pelatihan dengan kinerja pegawai memiliki nilai koefisien korelasi sebesar 0,565 dengan angka signifikansi sebesar 0, berarti mempunyai makna bahwa korelasi antara pelatihan dan kinerja pegawai adalah mempunyai hubungan yang kuat, signifikan dan searah. Angka 0,565 ini berada diantara kelas interval koefisien $> 0,5 - 0,75$ yang artinya mempunyai tingkat hubungan yang tinggi atau kuat.

• Uji Hipotesis

Uji hipotesis ini adalah untuk membuktikan apakah benar adanya hubungan yang kuat antara variabel pelatihan dan kinerja pegawai housekeeping di Hotel Grand Royal Panghegar.

Untuk mengetahui adanya hubungan atau tidak adanya hubungan antara sikap pegawai terhadap pelatihan dengan kinerja pegawai maka dilakukan uji t dengan rumusan hipotesis seperti berikut:

- $H_0: p = 0$ Semakin kurang baik pelatihan kerja pegawai, semakin rendah pula kinerja pegawai.
- $H_1: p \neq 0$ Semakin baik sikap pegawai terhadap pelatihan, semakin tinggi kinerja pegawai.
- Tarif signifikansi yang digunakan sebesar 0,05% atau 5%.

Kriteria pengujian:

- Tolak H_0 dan terima H_1 jika $t_{hitung} > t_{tabel}$
- Terima H_0 dan tolak H_1 jika $t_{hitung} < t_{tabel}$

Nilai statistik t dapat dihitung dengan persamaan (1) sebagai berikut:

$$t = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}} \quad (1)$$

Dengan persamaan (1) seperti di atas, akan dihitung nilai t berdasarkan data dari hasil analisis uji korelasi sperma dan N sebanyak 32. Penginputan data ke rumus tersebut dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

$$t = \frac{0,565\sqrt{37-2}}{\sqrt{1-0,565^2}}$$

$$t = \frac{3,342}{0,825} = 4,050$$

Gambar 3. Perhitungan data penelitian menggunakan uji t

Dari perhitungan tersebut, diperoleh hasil bahwa nilai t hitung adalah sebesar 4,050. Kemudian nilai ini akan dibandingkan dengan t tabel pada tabel distribusi t untuk $n=37$ ditemukan sebesar 2,028.

Berdasarkan ketentuan diatas, maka t hitung $4,050 > 2,028$ (t tabel). Jadi berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan bahwa tolak H_0 dan terima H_1 jika $t_{hitung} > t_{tabel}$. Itu artinya bahwa ada hubungan yang kuat dan signifikan antara sikap pegawai terhadap pelatihan dengan kinerja pegawai bagian housekeeping di Hotel Grand Royal Panghegar.

Kesimpulan dari hipotesis diatas adalah bahwa benar terdapat hubungan antara sikap pegawai atas pelatihan dengan kinerja pegawai bagian housekeeping di Hotel Grand Royal Panghegar Bandung.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang sudah dilakukan maka berikut ini didapat kesimpulan dalam penelitian ini yaitu:

1. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa pelatihan yang diberikan kepada pegawai bagian Housekeeping di Hotel Grand Royal

Panghegar adalah sudah sesuai dengan kebutuhan perusahaan baik itu kebutuhan organisasi, kebutuhan tugas dan kebutuhan pegawai.

2. Berdasarkan hasil penelitian sikap pegawai terhadap pelatihan mempunyai respon yang baik karena dengan mengikuti pelatihan, pegawai dapat bekerja sesuai dengan ketentuan perusahaan. Hal ini dibuktikan dengan kuesioner yang telah disebar dan mendapatkan hasil sebesar 3,89 yang berada di dalam kelas interval 3,70– 4,60 yang masuk kedalam kategori baik. Jadi, sikap pegawai terhadap pelatihan yang dilaksanakan di Hotel Grand Royal Panghegar berhubungan terhadap kinerja pegawai.
3. Untuk tingkat kinerja pegawai yang ada di hotel Grand Royal Panghegar sudah tergolong baik. Kinerja yang dihasilkan oleh para pegawai pun sudah baik karena adanya sistem pelatihan yang dilakukan oleh perusahaan. Hal ini dibuktikan dengan kuesioner yang telah disebar dan mendapatkan hasil sebesar 4,03 yang berada di dalam kelas interval 3,70– 4,60 yang masuk kedalam kategori baik.
4. Berdasarkan pengolahan data mengenai hubungan pelatihan dengan tingkat kinerja pegawai housekeeping di hotel Grand Royal Panghegar. Disini diketahui bahwa adanya hubungan antara sikap pegawai terhadap pelatihan dengan kinerja pegawai yang memiliki nilai koefisien korelasi sebesar 0,565 dengan angka signifikansi sebesar 0, berarti mempunyai makna bahwa korelasi antara pelatihan dan kinerja pegawai adalah mempunyai hubungan yang kuat, signifikan dan searah. Angka 0,565 ini berada diantara kelas interval koefisien $> 0,5 - 0,75$ yang artinya mempunyai tingkat hubungan yang tinggi atau kuat.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan maka dapat dikemukakan beberapa saran-saran yang dapat diberikan yaitu:

1. Pelatihan yang diberikan kepada pegawai bagian housekeeping di Hotel Grand Royal

Panghegar sudah baik dan mendapat respon yang baik. Adapun aspek yang perlu ditingkatkan lagi agar lebih maksimal adalah sebelum para pegawai housekeeping mengikuti program pelatihan, pegawai dilihat terlebih dahulu bagaimana kesiapan dan motivasinya. Ini bertujuan jika ada pegawai yang belum siap dan kurang termotivasi maka dapat diberi penjelasan mengenai pentingnya pelatihan dan manfaat yang didapat sehingga penyampaian materi mampu dipahami sehingga lebih efektif. Selain itu, agar pegawai memahami dengan jelas teori dan berbagai metode pelatihan yang disampaikan maka cara penyampaian materi dapat dikemas dengan menarik agar dapat mengurangi rasa bosan pegawai dalam mengikuti pelatihan.

2. Untuk kedepannya, Hotel Grand Royal Panghegar harus terus meningkatkan pelatihan pegawai agar lebih baik lagi dari sebelumnya seperti metode pelatihan yang digunakan alangkah baiknya mencoba untuk menggunakan metode lain seperti memberikan materi lalu dipraktekkan ditempat kerja sesungguhnya agar berjalan lebih efektif dan efisien.
3. Perusahaan harus selalu melakukan evaluasi kinerja pegawai bagian housekeeping dan memberikan feedback kepada para pegawai bagian housekeeping atas kinerja mereka.
4. Pelatihan pegawai yang dilakukan di Hotel Grand Royal Panghegar harus dilakukan untuk kebutuhan jangka panjang dan semua data pelatihan harus diarsipkan agar dapat digunakan untuk evaluasi dan jika dibutuhkan sewaktu waktu dimasa yang akan datang.
5. Perusahaan mengadakan pretest yakni tes sebelum pelatihan dan post test yaitu tes sesudah pelatihan. Ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengetahuan yang didapat setelah dilakukan pelatihan.
6. Melakukan strategi pemasaran yang lebih gencar misalnya seperti mempunyai layanan yang dapat diakses oleh konsumen selain website misalnya membuat aplikasi mobile untuk pesan dan booking kamar hotel, mencantumkan informasi detail mengenai

hotel diaplikasi mobile tersebut agar lebih mudah dijangkau konsumen luar kota.

7. Melakukan evaluasi program pelatihan dan memberikan feedback mengenai pelatihan yang telah diikuti oleh pegawai bagian housekeeping di Hotel Grand Royal Panghegar yang dikaitkan dengan reaksi peserta terhadap isi dan proses pelatihan, pengetahuan yang diperoleh melalui pelatihan.

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, M. (2004). *Performance Management*. Yogyakarta: Tugu.
- Dessler, G. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Kesepuluh*. Jakarta Barat: PT Indeks.
- Fajar, S. d. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Kedua*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Farida, I. (2010). *Manajemen Pengembangan Pegawai: Perspektif Gender dalam Meningkatkan Kinerja*. Bandung: UNPAD Press.
- Hariandja, M. T. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Grasindo.
- Ivancevich, J. (2008). *Perilaku dan Manajemen Organisasi Jilid 1 dan 2*. Jakarta: Erlangga.
- Mangkunegara, A. P. (2005). Bandung: Refika Aditama.
- Mangkunegara, A. P. (2009). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Robbins, S. (2006). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Robbins, S. (2015). Jakarta: Salemba Empat.
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis Edisi Ketiga*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sedarmayanti. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Simamora, H. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YPKN.
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tribunbisnis. (2014, Agustus 30). *Bandung Kelebihan Hotel*. Retrieved from [tribunnews.com: http://www.tribunnews.com/bisnis/2014/08/30/bandung-kelebihan-hotel](http://www.tribunnews.com/bisnis/2014/08/30/bandung-kelebihan-hotel)

Wirawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat.