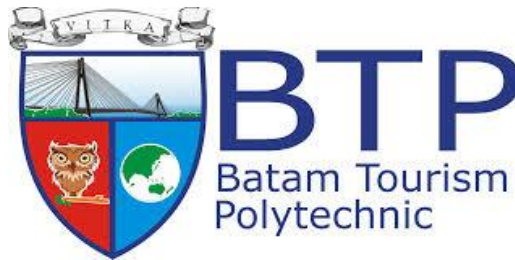


**PENGARUH PELATIHAN *HOUSEKEEPING* TERHADAP KINERJA
ROOM ATTENDANT DI SWISS-BELLHOTEL HARBOUR BAY BATAM**

PROYEK AKHIR

OLEH

**DIO FEBRIAN ADITHIA
NIM 2016010005**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DIVISI KAMAR
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
2019**

**PENGARUH PELATIHAN *HOUSEKEEPING* TERHADAP KINERJA
ROOM ATTENDANT DI SWISS-BELLHOTEL HARBOUR BAY BATAM**

PROYEK AKHIR

Diajukan kepada
Politeknik Pariwisata Batam
Untuk memenuhi salah satu persyaratan
Dalam menyelesaikan program Diploma IV
Manajemen Divisi Kamar

OLEH

DIO FEBRIAN ADITHIA
NIM 2016010005

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DIVISI KAMAR
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
2019**

Proyek Akhir oleh Dio Febrian Adithia ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Batam, 26 Desember 2019

Pembimbing,

Nensi Lapotulo, M.M.Par.
NIDN. 61010046901

Proyek Akhir oleh Dio Febrian Adithia ini telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal 26 Desember 2019

Dewan Penguji,

Andri Wibowo, S.E., M.Par
NIDN. 1001118502

Ketua

Dailami, M.Pd
NIDN. 1005038002

Anggota

Okki Kurnia, S.Par., MM
NIDN.

Anggota

Mengesahkan,
Direktur

Mengetahui,
Ketua Program Studi

M. Nur A. Nasution, S.Sos., M.Pd., CHA
M.Par
NIDN. 3830046701

Andri Wibowo, S.E.,
NIDN. 1001118502

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dio Febrian Adithia

NIM : 2016010005

Program Studi : Manajemen Divisi Kamar

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa proyek akhir yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi/falsifikasi/fabrikasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa proyek akhir ini hasil plagiasi/falsifikasi/fabrikasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Batam, 26 Desember 2019

Yang membuat pernyataan,

Dio Febrian Adithia

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan segenap rasa syukur,
Saya persembahkan proyek akhir ini
untuk orang yang selalu mendukung dan menguatkan saya
Ibu dan Ayah
Serta do'a keluarga besar dan teman-teman tercinta
karena selalu membuat saya untuk melakukan yang terbaik.

MOTTO

“Takut gagal bukan berarti alasan untuk tidak mencoba sesuatu ”
(Frederick Smith)

ABSTRAK

Adithia, Dio Febrian. *Pengaruh Pelatihan Housekeeping Department Terhadap Kinerja Karyawan Room Attendant di Swiss-belhotel Harbour Bay Batam*. Tugas Proyek Akhir Studi Manajemen Divisi Kamar Politeknik Pariwisata Batam. Pembimbing Nensi Lapotulo, M.M.Par,

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelatihan housekeeping department terhadap kinerja karyawan room attendant di Swiss-belhotel Harbour Bay Batam. Sampel yang digunakan didalam penelitian ini berjumlah 12 orang karyawan room attendant. Teknik pengumpulan sampel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh yaitu teknik penentuan sampeldengan menggunakan seluruh populasi menjadi sampel. Hal ini dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang. Analisis data menggunakan kuantitatif pendekatan deduktif-induktif dengan model analisa korelasi *Rank Spearman*, pengujian hipotesis menggunakan uji koefisien determinasi (R^2) dan *t test* dengan rumus, sedangkan pengolahan data menggunakan SPSS 20 dan Microsoft Office Excel 2010. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil perhitungan yang diperoleh dari koefisien korelasi (r_s) sebesar 0,29 sehingga dapat dikatakan bahwa pengaruh pelatihan *housekeeping department* terhadap kinerja karyawan *room attendant* mempunyai hubungan yang lemah atau rendah.

Kata Kunci: Pelatihan, Kinerja, dan *Room Attendant*

ABSTRACT

Adithia, Dio Febrian. The Effect of Housekeeping Departmen Training on Room Attendant Perfomance At Swiss-belhotel Harbour Bay Batam. Final Project Assignment Study Room Division Management Batam Tourism Polytechnic. Mentor Nensi Lapotolu, M.M.Par,

This study aims to determine how much influence the housekeeping department training has on the performance of room attendant employees at the Swiss-Belhotel Harbor Bay Batam. The sample used in this study amounted to 12 room attendant employees. The sample collection technique used in this study uses the saturation sampling technique, which is the sampling technique by using the entire population into a sample. This is done if the population is relatively small, less than 30 people. Data analysis uses quantitative deductive-inductive approach with Spearman Rank correlation analysis model, hypothesis testing uses determination coefficient test (R^2) and t test with formula, while data processing uses SPSS 20 and Microsoft Office Excel 2010. The research results show that based on the results of calculations obtained from the correlation coefficient (r_s) of 0.29 so it can be said that the effect of housekeeping department training on the performance of room attendant employees has a weak or low relationship

Keywords: Training, Performance, and Room Attendant

KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proyek akhir dengan judul “Pengaruh Pelatihan *Housekeeping Department* Terhadap Kinerja *Room Attendant* Di Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam” guna memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan program studi Manajemen Divisi Kamar di Politeknik Pariwisata Batam.

Penulis menyadari kelemahan serta keterbatasan yang ada sehingga dalam menyelesaikan proyek akhir ini memperoleh bantuan dari berbagai pihak dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak M. Nur A Nasution, S.Sos.,M.Pd., CHA. Selaku Direktur Politeknik Pariwisata Batam.
2. Bapak Andri Wibowo, S.E., M. Par selaku Ketua Program Studi Manajemen Divisi Kamar Politeknik Pariwisata Batam.
3. Ibu Nensi Lapotulo, M.M.Par, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan masukan, saran dan bimbingan selama penyusunan dan penulisan proyek akhir ini.
4. Seluruh dosen Manajemen Divisi Kamar yang telah memberikan bimbingan selama penulisan proyek akhir ini.
5. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa melimpahkan doa dan memberikan dukungan bagi penulis untuk menyelesaikan proyek akhir ini.

6. Seluruh teman-teman seperjuangan Manajemen Divisi Kamar dan angkatan yang telah memberikan motivasi, semangat, masukan dan kritik yang berarti bagi penulis dalam menyelesaikan proyek akhir ini.
7. Semua pihak yang membantu secara langsung maupun tidak langsung dan kelancaran penyusunan proyek akhir ini.

Penulis menyadari bahwa proyek akhir ini masih banyak kekurangan baik ini maupun susunannya. Semoga proyek akhir ini dapat bermanfaat tidak hanya bagi penulis juga bagi para pembaca.

Batam, Desember 2019

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR BAGAN	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Batasan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Hipotesis Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	6

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Pengaruh.....	8
B. Pelatihan	8
C. Kinerja	13
D. Hotel	17
E. Departemen <i>Housekeeping</i>	18
F. <i>Room Attendant</i>	19
G. Hubungan Pelatihan dengan Kinerja Karyawan	20
H. Penelitian yang Relevan	20
I. Kerangka Berfikir	22

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian	24
B. Lokasi dan Waktu	24
C. Populasi dan Sampel	25
D. Teknik Sampling	25
E. Sumber Data	26
F. Teknik Pengumpulan Data	26
G. Operasional Instrumen Penelitian	28
H. Analisis Data	29
I. Uji Instrumen	29
J. Metode Statistik	31

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Swiss-belhotel	35
B. Struktur Organisasi Housekeeping	45
C. Gambaran Karakteristik Responden.....	45
D. Gambaran Deskripsi Jawaban Responden.....	47
E. Uji Instrumen Penelitian.....	51
F. Analisis Hubungan Pengaruh Pelatihan <i>Housekeeping</i> Department Terhadap Kinerja Karyawan <i>Room Attendant</i>	52

BAB V KESIMPULAN

A. Kesimpulan	57
B. Saran	57

DAFTAR PUSTAKA	xi
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Pencapaian Pelatihan Bulanan Tahun 2018	4
2.1 Penelitian yang Relevan	20
3.1 Operasional Instrumen Penelitian	28
3.2 Tabel Pedoman Untuk Memberi Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	33
4.1 Deskripsi Jawaban Responden Room Attendant Swiss-belhotel Harbour Bay Batam Tentang Pelatihan	47
4.2 Deskripsi Jawaban Responden Room Attendant Swiss-belhotel Harbour Bay Batam Tentang Kinerja Karyawan	49
4.3 Hasil Uji Validitas	51
4.4 Hasil Uji Reabilitas	52
4.5 Perhitungan Korelasi Variabel X dan Variabel Y	53
4.6 Perhitungan Faktor Korelasi Variabel X	53
4.7 Perhitungan Faktor Korelasi Variabel Y	53

DAFTAR BAGAN

Bagan	Halaman
2.1 Kerangka Berpikir Penelitian	22

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
4.1 Swiss-Belhotel Worlwide	35
4.2 Presiden Swiss-Belhotel International, Mr. Gavin M. Faul	37
4.3 Logo Swiss-Belhotel International	40
4.4 Struktur Organisasi <i>Housekeeping Department</i>	44
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	46
4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	46
4.9 Daerah Penolakan dan Penerimaan H0 dalam Pengujian Hipotesis	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Izin Penelitian	59
2. Kuesioner.....	60
3. Data Penelitian	63
4. Uji Validitas	64
5. Laporan Pencapaian Pelatihan Bulanan 2018	65

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam era milenial saat ini, pariwisata merupakan sektor alternatif baru sebagai penggerak perekonomian Indonesia. Menurut data BPS, terjadi kenaikan angka jumlah wisatawan dari tahun 2017 sebanyak 14,04 juta menjadi 15,81 juta pada tahun 2018. Hal ini membuktikan bahwa sektor pariwisata mengalami kemajuan. Pariwisata di Kota Batam sudah dikenal di tingkat nasional maupun internasional. Kota Batam tercatat sebagai pintu masuk ketiga terbesar wisatawan mancanegara masuk ke Indonesia. Hal ini disebabkan letak Kota Batam yang sangat strategis, kota ini memiliki jarak yang sangat dekat dan berbatasan langsung dengan Singapura dan Malaysia. Dalam pariwisata, hotel merupakan salah satu industri terpenting yang dapat menunjang perkembangan industri pariwisata. Hal ini berarti terbuka pula peluang kegiatan bisnis dibidang perhotelan karena tidak dapat dipungkiri orang-orang yang datang untuk berlibur disuatu tempat pasti membutuhkan penginapan untuk beristirahat.

Hotel menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan pengusaha tidak menggunakan karyawan yang Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 Sulastiyono (2011), adalah Suatu jenis akomodasi yang pembatasan kegiatan usaha dan pembekuan sementara mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

Sedangkan fungsi utama dari sebuah hotel sebagai akomodasi tempat tinggal sementara bagi tamu yang datang dari berbagai tempat. Oleh karena itu sebuah hotel harus dapat memberikan kenyamanan serta keamanan terhadap tamu yang menginap agar tamu merasa puas atas pelayanan yang diberikan terutama terhadap pelayanan kamar.

Swiss-belhotel Harbour Bay Batam merupakan hotel berbintang 4 yang terletak di Jalan Duyung, Sei Jodoh, Batu Ampar, Batu Ampar, Batam, Kepulauan Riau, Indonesia. Swiss-belhotel Harbour Bay Batam memiliki departemen-departemen dengan tanggung jawab yang berbeda-beda akan tetapi memiliki hubungan satu dengan yang lain, departemen itu sendiri dibuat untuk mempermudah dalam pekerjaan dalam suatu organisasi. Adapun departemen – departemen yang dimiliki Hotel pada umumnya adalah, *Front Office department*, *Housekeeping department*, *Food and Beverage department*, *Human Resource department*, *Accounting and sales marketing*, dan departemen lainnya.

Menurut Sulastiyono (2011:63-186) *Housekeeping* atau tata graha hotel adalah salah satu bagian yang mempunyai peran dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada tamu, terutama menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel. Secara umum *Housekeeping* departemen memiliki fungsi untuk menjaga kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar-kamar tamu, restoran, bar dan tempat-tempat umum dalam hotel termasuk tempat-tempat untuk karyawan kecuali dapur (*kitchen*).

Dapat dipahami bahwa tugas dan tanggung jawab *Housekeeping* sangat penting. Hasil kerja dari *Housekeeping* langsung dirasakan oleh tamu hotel,

maka *Housekeeping* memiliki peran dalam menjaga kualitas pelayanan terutama kamar tamu. Apabila karyawan *Housekeeping* tidak bisa mempertahankan kinerja yang baik dan kualitas pelayanannya, maka akan berdampak pada ketidaknyamanan tamu yang berakibat kalahnya persaingan hotel tersebut dengan hotel lain dengan pelayanan yang lebih baik.

Room Attendant merupakan bagian dari *Housekeeping Department*. *Room attendant* ialah petugas *floor section* yang menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu. *Room attendant* dituntut untuk memberikan pelayanannya yang istimewa kepada tamu sehingga tamu merasa puas selama tinggal di hotel dan diharapkan dapat menjadi pelanggan hotel. Apabila kinerja dari *room attendant* buruk maka hal yang terjadi adalah keluhan keluhan yang dilakukan oleh tamu. Dalam hal ini kinerja *room attendant* tidak terlepas dari sumber daya manusia.

Sudarmanto (2009: 3) mengemukakan bahwa sumber daya manusia berkualitas merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan bagi keberhasilan atau kegagalan organisasi dalam mencapai tujuan, baik pada organisasi *public* maupun *private*. Hal ini termasuk dalam usaha memberikan pelayanan yang terbaik dari sumber daya manusia yang dimiliki untuk melayani tamu agar merasa nyaman.

Upaya mempertahankan dan meningkatkan kinerja *room attendant* adalah dengan mengadakan pelatihan. Menurut Gary Dessler (2015:284), “Pelatihan merupakan proses mengajarkan pegawai baru atau yang ada sekarang, untuk keterampilan dasar yang mereka butuhkan dalam menjalankan pekerjaan mereka. Pelatihan merupakan salah satu usaha dalam meningkatkan

mutu sumber daya manusia dalam dunia kerja. Pegawai baru atau pun yang sudah bekerja perlu mengikuti pelatihan”. Tujuan dilakukannya kegiatan pelatihan untuk meningkatkan mutu, kinerja, daya saing, dan profesionalitas karyawan yang dimiliki.

Program pelatihan yang diadakan oleh Swiss-belhotel Harbour Bay Batam merupakan salah satu program dari Swiss-belhotel International. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan yang berkompeten dalam bekerja, produktif, disiplin dan terampil dalam bekerja serta yang menjadi tujuan utamanya adalah dapat memberikan pelayanan prima kepada tamu. Namun, pelatihan yang dilakukan tidak akan berarti apa-apa jika pelatihan yang diadakan tidak berjalan semestinya dan tidak dapat mencapai target yang diharapkan.

Tabel 1.1 Pencapaian Pelatihan Bulanan Tahun 2018

2018 HOUSEKEEPING		Waktu yang dibutuhkan / Karyawan	Jumlah Karyawan	Waktu yang dibutuhkan per departemen	Total aktual karyawan yang hadir (rata-rata)	Total actual waktu pelatihan per karyawan	Total actual waktu pelatihan yang selesai per Departemen	Total actual waktu pelatihan yang TIDAK selesai per Departemen	Total actual waktu pelatihan yang TIDAK selesai per Karyawan
1	January	8.5	19	161.5	13.9	5.8	110.0	51.5	2.7
2	February	8.5	19	161.5	16.6	7.1	135.0	26.5	1.4
3	March	21.0	19	399.0	6.0	7.0	133.0	266.0	14.0
4	April	9.0	20	198.0	6.3	3.3	72.0	126.0	5.7
5	May	8.0	17	176.0	13.5	4.9	108.0	68.0	3.1
6	June	9.0	16	171.0	13.3	6.3	120.0	51.0	2.7
7	July	8.0	15	152.0	13.6	5.7	109.0	43.0	2.3
8	August	9.0	16	164.0	14.6	7.2	131.0	33.0	1.8
9	September	9.0	16	159.0	9.3	5.1	84.0	75.0	3.9
10	October	8.0	16	147.0	4.6	3.8	73.0	74.0	4.2
11	November	8.0	17	168.0	13.1	5.0	105.0	63.0	3.0
12	December	24.0	19	128.0	4.6	6.9	111.0	17.0	1.1
TOTAL		130.0	17	2185.0	10.8	68.2	1291.0	894.0	45.8
TOTAL PERCENTAGE					62.0%	52.5%	59.1%	40.9%	35.2%

Sumber : Executive Housekeeping Swiss-belhotel Harbour Bay Batam 2019

Dari data diatas bahwa program pelatihan yang diadakan guna meningkatkan kualitas karyawan tidak mencapai target apa yang diharapkan. Permasalahan tersebut juga ditelusuri dengan melakukan wawancara secara perseorangan kepada Executive Housekeeper selaku penyelenggara Program

Pelatihan. Melalui wawancara tersebut ditemukan jawaban atas permasalahan diatas. Executive Housekeeper mengemukakan bahwa hal tersebut disebabkan berbagai hal, yaitu diantaranya terbenturnya jadwal program pelatihan dengan jam kerja karyawan, high occupancy yang menyebabkan tidak semua karyawan dapat mengikuti pelatihan, lalu adanya karyawan yang telah menguasai dan telah mengikuti pelatihan sebelumnya, serta ada berbagai alasan yang membuat karyawan tidak dapat mengikuti pelatihan tersebut. Dalam mengatasi permasalahan tersebut Executive Housekeeper melakukan upaya agar program pelatihan dapat tercapai dengan cara mengganti pelatihan di lain hari dari hari terjadwal.

Dengan melihat pentingnya peranan pelatihan bagi karyawan *room attendant* baik untuk kelancaran suatu organisasi perusahaan maupun bagi karyawan itu sendiri, maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian yang berjudul: **“Pengaruh Pelatihan *Housekeeping* Terhadap Kinerja *Room Attendant* di Swiss-belhotel Harbour Bay Batam”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dalam penyusunan penelitian ini penulis merumuskan masalah sebagai dasar penelitian yang dilakukan, yaitu:

1. Bagaimana pelaksanaan pelatihan *Room Attendant* ?
2. Seberapa besar pengaruh pelatihan *Housekeeping* terhadap kinerja karyawan *Room Attendant* ?

C. Batasan Masalah

Batasan-batasan masalah pada penyusunan proyek akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya meneliti pengaruh pelatihan *Housekeeping* terhadap kinerja *Room Attendant*.
2. Penelitian ini hanya meneliti kinerja *Room Attendant*.

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dipaparkan maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelatihan *Room Attendant*
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelatihan *Housekeeping* terhadap kinerja karyawan *Room Attendant* ?

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih dibuktikan kebenaran. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka penulis dapat menarik dugaan sementara (hipotesis) dalam penelitian ini yaitu :

H0 : Tidak adanya pengaruh pelatihan terhadap kinerja *room attendant*

H1 : Adanya pengaruh pelatihan terhadap kinerja *room attendant*

F. Manfaat penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penulis

Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai penerapan teori-teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan praktek secara langsung di lapangan khususnya yang berkenaan dengan program pelatihan dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.

2. Pihak perusahaan

Diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan informasi dan masukan yang berharga bagi keputusan perusahaan dalam menyelenggarakan program pelatihan.

3. Bagi akademik

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian mendatang melalui pengembangan model.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Pengaruh

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2019), pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang. Menurut Surakhmad menyatakan bahwa pengaruh adalah kekuatan yang muncul dari suatu benda atau orang dan juga gejala dalam yang dapat memberikan perubahan terhadap apa-apa yang ada di sekelilingnya.

Jadi dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pengaruh merupakan suatu daya atau kekuatan yang timbul dari sesuatu, baik itu orang maupun benda serta segala sesuatu yang ada di alam sehingga mempengaruhi apa-apa saja yang ada di sekitarnya.

B. Pelatihan

Pelatihan merupakan suatu program yang memberikan untuk menutupi kesenjangan antara kemampuan karyawan dengan tuntutan pekerjaan sehingga dapat memperbaiki prestasi kerja pada suatu pekerjaan tertentu, yang sedang menjadi tanggung jawabannya.

Pelatihan menurut Mello (2011:388) bahwa pelatihan adalah suatu proses dimana orang-orang mencapai kemampuan tertentu untuk mencapai tujuan organisasi. Sebuah organisasi yang menganggap karyawan sebagai sebuah aset, pelatihan merupakan sebuah investasi yang sedang berlangsung

dan merupakan sebuah bentuk investasi yang paling signifikan yang dapat berdampak pada sebuah organisasi.

Mathis dan Jackson (2010:250) mengemukakan bahwa “pelatihan merupakan proses seorang karyawan agar memperoleh dan meningkatkan kemampuan baru untuk melakukan suatu pekerjaan”. Pelatihan mampu memberikan dan menambah pengetahuan dan keterampilan yang spesifik pada karyawan dapat digunakan dalam pekerjaan mereka saat itu juga. Pekerjaan yang diberikan biasanya sudah ditentukan sesuai kebutuhan organisasi, artinya pelatihan hanya dilakukan dalam jangka waktu yang pendek.

Menurut Kaswan (2011:2), “Pelatihan adalah proses meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan.”

Menurut Handoko (2010:5) pelatihan adalah proses meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan. Pelatihan mungkin juga meliputi pengubahan sikap sehingga karyawan dapat melakukan pekerjaannya lebih efektif. Pelatihan bisa dilakukan pada semua tingkat dalam organisasi. Pada tingkat bawah/ rendah pelatihan berisikan pengajaran bagaimana mengerjakan suatu tugas misalnya mengoperasikan mesin.

Tujuan-tujuan pelatihan menurut Simamora dalam Hartatik (2014:89) adalah sebagai berikut:

1. Memperbaiki kinerja karyawan yang tidak memuaskan karena kekurangan keterampilan.
2. Memutakhirkan keahlian para karyawan sejalan dengan kemajuan teknologi.

3. Mengurangi waktu pembelajaran bagi karyawan baru agar kompeten dalam pekerjaan.
4. Membantu memecahkan masalah operasional.
5. Mempersiapkan karyawan untuk promosi.
6. Mengorientasikan karyawan baru terhadap organisasi.
7. Memenuhi kebutuhan pertumbuhan pribadi.

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

1. *Improved performance*, yaitu peserta mempelajari pengetahuan dan keahlian yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan mereka secara lebih efektif.
2. *Reduced operating costs*, yaitu mengurangi kesalahan, pengerjaan ulang, dan biaya-biaya terkait.
3. *More satisfied guests*, yaitu karyawan dapat lebih berorientasi ke pelayanan yang mengetahui cara menyenangkan tamu.
4. *Fewer operating problems*, yaitu dapat mengurangi masalah-masalah yang bersifat rutin.
5. *Lower employee turnover rates*, yaitu karyawan yang mendapat pelatihan yang baik dan diberi penghargaan atas keberhasilan kinerjanya biasanya tidak akan meninggalkan perusahaan.
6. *Higher levels of work quality*, yaitu karyawan yang terlatih dapat menggunakan peralatan dengan benar, menyiapkan produk yang ‘benar’, dan dapat berinteraksi dengan tamu dengan baik.

7. *Easier to recruit new staff*, yaitu karyawan yang puas akan memberitahukan kepada orang lain tentang pengalaman kerja mereka yang positif, menjadikan perusahaan sebagai perusahaan favorit (pilihan pertama) pencari kerja, bukan pilihan terakhir.
8. *Greater profits*, yaitu jika tamu puas dan pendapatan meningkat, jika biaya tenaga kerja dan operasional berkurang, maka ada potensi yang besar untuk peningkatan keuntungan.
9. *More professional staff*, yaitu sikap profesional dapat tercipta dengan adanya pelatihan yang baik.

Pelatihan bagi para karyawan atau pegawai di suatu organisasi atau institusi biasanya dikelompokkan menjadi 2, yakni pelatihan sebelum menjalankan tugas atau pekerjaan (*pre-service training*), dan pelatihan setelah menjalankan tugas (*in service training*).

1. *Pre-Service Training* (Pelatihan Pra Jabatan)

Sebelum karyawan menjalankan tugasnya atau pekerjaannya, karyawan tersebut harus menjalani pelatihan yang biasanya disebut pelatihan pra jabatan atau "*pre-service training*". Oleh sebab itu pelatihan ini diikuti oleh para pegawai baru atau calon para pegawai baru di institusi atau organisasi. Tujuan pelatihan ini utamanya memberikan wawasan bagi kepada para pegawai baru tersebut terhadap organisasi atau institusi tempat mereka bekerja. Oleh sebab itu melalui pelatihan ini para pegawai baru akan mengenal dan memahami visi misi dan budaya kerja (*corporate culture*) organisasi atau institusi, sehingga akhirnya

diharapkan para pegawai ini dapat menjalankan tugas atau pekerjaannya dengan baik, loyal dan penuh dedikasi.

2. *In-Service Training* (Pelatihan Dalam Jabatan)

Pelatihan ini ditujukan kepada karyawan yang sudah bekerja di berbagai unit atau divisi dari suatu organisasi atau institusi, oleh sebab itu disebut pelatihan dalam jabatan atau “*in-service training*”. Tujuan pelatihan ini adalah untuk meningkatkan kinerja karyawan yang bersangkutan. Dilihat dari cara atau pendekatan yang digunakan pelatihan dalam jabatan ini dibedakan menjadi dua, yakni: pelatihan diluar tugas (*off the job training*) dan pelatihan di dalam tugas (*on the job training*).

Indikator pelatihan menurut Mangkunegara (2013:46) dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan diantaranya yaitu:

1) Instruktur pelatihan

Mengingat pelatih umumnya berorientasi pada peningkatan skill, maka para pelatih yang dipilih untuk memberikan materi pelatihan harus benar-benar memiliki kualifikasi yang memadai sesuai bidangnya, personal dan kompeten, selain itu pendidikan instruktur pun harus benar-benar baik untuk melakukan pelatihan.

2) Materi pelatihan

Pelatihan sumber daya manusia merupakan materi atau kurikulum yang sesuai dengan tujuan pelatihan sumber daya manusia yang hendak dicapai oleh organisasi dan materi pelatihan pun harus update agar si

peserta dapat memahami masalah yang terjadi pada kondisi yang sekarang.

3) Metode pelatihan

Metode pelatihan akan lebih menjamin berlangsungnya kegiatan pelatihan sumber daya manusia yang efektif apabila sesuai dengan jenis materi dan komponen peserta pelatihan.

C. Kinerja

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Menurut Bangun (2012:231) menyatakan, “Kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*).”

Menurut Suntoro (Subekhi dan Jauhar, 2012:194), kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu.

Menurut Armstrong dan Baron (Wibowo, 2013:7), kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi.

Menurut Fattah (2017) Kinerja adalah hasil yang diinginkan dari perilaku. Maksudnya adalah bahwa kinerja karyawan/pegawai merupakan hasil unjuk kerja seorang karyawan/pegawai dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Berdasarkan definisi beberapa ahli, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil yang dicapai yang memiliki kriteria dalam pencapaian tujuan pekerjaan atau organisasi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Mangkunegara (2012:14) mengatakan bahwa kinerja pada umumnya dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu :

1. Faktor individual yang terdiri dari :

- a. Kemampuan dan keahlian,
- b. Latar belakang,
- c. Demografi

2. Faktor psikologi yang terdiri dari :

- a. Persepsi
- b. *Attitude*
- c. *Personality*
- d. Pelatihan
- e. Motivasi

3. Faktor organisasi yang terdiri dari :

- a. Sumber daya
- b. Kepemimpinan
- c. Penghargaan

d. Struktur

e. *Job Design*

Penilaian prestasi kerja dapat diartikan sebagai suatu evaluasi yang dilakukan secara periodik dan sistematis tentang prestasi kerja/jabatan (*job performance*) seorang tenaga kerja, termasuk potensi pengembangannya. Menurut Hasibuan (2010:87) bahwa “Penilaian kinerja (prestasi kerja) adalah evaluasi yang sistematis terhadap pekerjaan yang telah dilakukan oleh pegawai dan ditunjukkan untuk pengembangan”.

Werther dan Davis dalam Suwatno & Priansa (2011:197-198), penilaian kinerja mempunyai beberapa tujuan dan manfaat bagi organisasi dan pegawai yang dinilai, antara lain:

- 1) *Performance Improvement*. Kemungkinan pegawai dan manajer untuk mengambil tindakan yang berhubungan dengan peningkatan kinerja.
- 2) *Compensation Adjustment*. Membantu para pengambil keputusan untuk menentukan siapa saja yang berhak menerima kenaikan gaji atau sebaliknya.
- 3) *Placement Decision*. Menentukan promosi, transfer, dan *demotion*.
- 4) *Training and Development Needs*. Mengevaluasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan bagi pegawai agar kinerja mereka lebih optimal.
- 5) *Carrer Planning and Development*. Memandu untuk menentukan jenis karier dan potensi karier yang dapat dicapai.
- 6) *Staffing Process Deficiencies*. Mempengaruhi prosedur perekrutan pegawai.

- 7) *Informational Inaccuracies and Job-Design Errors*. Membantu menjelaskan apa yang telah terjadi dalam manajemen sumber daya manusia terutama di bidang informasi *job-analysis*, *job-design*, dan sistem informasi manajemen sumber daya manusia.
- 8) *Equal Employment Opportunity*. Menunjukkan bahwa *placement decision* tidak diskriminatif.
- 9) *External Challenges*. Kadang-kadang kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti keluarga, keuangan pribadi, kesehatan dan lain-lainnya.
- 10) *Feedback*. Memberikan umpan balik bagi urusan kepegawaian maupun bagi pegawai itu sendiri.

Menurut Mathis dan Jackson (2009:378) kinerja karyawan dapat meliputi elemen sebagai berikut :

a. Kuantitas

Kuantitas atau jumlah yang dihasilkan dalam bekerja meliputi jumlah pekerjaan yang diselesaikan, menetapkan target pekerjaan, dan bekerja sesuai dengan prosedur.

b. Kualitas

Kualitas ini berdasarkan pekerjaan yang dihasilkan, meliputi: ketelitian dalam pengerjaan, disiplin kerja, ketaatan dalam prosedur kerja, dedikasi dalam bekerja, mengikuti aturan-aturan.

c. Ketepatan

Ketepatan adalah melakukan pekerjaan sesuai dengan apa yang menjadi persyaratan, meliputi: bekerja secara konsisten, handal dalam memberikan layanan, bekerja dengan benar.

d. Kehadiran di tempat kerja

Kehadiran yakni masuk kerja setiap hari dan sesuai dengan jam kerja, meliputi: datang ke tempat kerja tepat waktu, dan tidak pernah meninggalkan pekerjaan pada saat jam kerja kecuali untuk urusan pekerjaan.

e. Kemampuan bekerja sama

Kemampuan karyawan untuk bekerjasama dengan oranglain dalam rangka menyelesaikan tugas dan pekerjaannya, meliputi: dapat bekerjasama dengan semua orang, dalam menjalankan tugas mengutamakan kerjasama dibandingkan kerja sendirian.

D. Hotel

Hotel merupakan suatu bangunan maupun perusahaan yang akan menyediakan jasa menginap atau juga akan menyediakan makanan, minuman serta fasilitas lainnya untuk tamu-tamu yang datang ke hotel, yang dimana seluruh fasilitasnya akan di peruntukan bagi seluruh masyarakat umum yang akan datang untuk menginap. Pengertian hotel berdasarkan definisi beberapa ahli :

Menurut Sulastiyono (2011:5) hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan

perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Menurut *The American Hotel and Motel Association* (AHMA) sebagaimana dikutip oleh Steadmon dan Kasavana : *A hotel may be defines as establishment whose primary business is providing lodging facilities for thr general public and which furnishes one or more of the following service, uniform service, laundering of linens and use of furniture.* (Hotel dapat didefinisikan sebagai bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan makan dan minum, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas atau perabotan dan dapat menikmati hiasan-hiasan yang ada didalamnya).

Berdasarkan beberapa definisi diatas, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa hotel adalah suatu jasa yang menyediakan peningapan, makanan, minuman, serta fasilitas lainnya dalam menunjang kegiatan pariwisata.

E. Departemen *Housekeeping*

Menurut Sulastiyono (2011:63-186) *Housekeeping* atau tata graha hotel adalah salah satu bagian yang mempunyai peran dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada tamu, terutama menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel. Secara umum *Housekeeping* departemen memiliki fungsi untuk menjaga kebersihan, kerapihan dan kelengkapan kamar-kamar tamu, restoran, bar dan tempat-

tempat umum dalam hotel termasuk tempat-tempat untuk karyawan kecuali dapur (*kitchen*).

Menurut Bagyono (2008:17) Housekeeping berasal dari kata House yang berarti rumah dan keeping yang berarti memelihara, merawat dan menjaga. Houskeeper adalah orang yang bertugas menjaga, merawat serta memelihara rumah yang dalam ini adalah hotel.

Berdasarkan beberapa definisi diatas, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa Housekeeping merupakan departemen di hotel yang mempunyai peranan dalam pelayanan kebersihan dan kenyamanan di kamar maupun area umum hotel.

F. Room Attendant

Menurut Sulastiyono (2011:124) *Room Attendant* adalah petugas kamar tamu yang mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian dan kelengkapan. Adapun petugas yang melaksanakan pembersihan, merapikan dan melengkapi kebutuhan tamu di kamar adalah pramugraha atau (*room boy*) sedangkan pengawasan terhadap proses pekerjaan yang dilakukan yang dilaksanakan oleh *room boy* adalah *room supervisor*.

Menurut Shite (2006:35) *Room attendant* adalah suatu posisi atau jabatan yang bertanggung jawab dalam kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan tamu selama tamu berada di hotel.

Berdasarkan definisi diatas, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa *Room attendant* adalah petugas yang mempunyai tanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan tamu serta perlengkapan kamar tamu hotel.

G. Hubungan Pelatihan Dengan Kinerja Karyawan

Kasmir (2016: 198) mengungkapkan pendapatnya bahwa tujuan pelatihan adalah untuk membantu kinerja karyawan agar menjadi lebih baik. Demikian pula dengan pengembangan karyawan memiliki arti penting bagi karyawan guna menambah pengetahuan dan keahliannya. Sedangkan tujuan kinerja adalah untuk kebutuhan pelatihan dan pengembangan. Maksudnya adalah bagi karyawan yang memiliki kemampuan atau keahlian yang kurang, perlu diberikan pelatihan, agar mampu meningkatkan kinerjanya.

H. Penelitian yang Relevan

Penulis akan mencantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu yang pernah penulis baca sebagai bahan referensi, sebagai berikut ini :

Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan

No	Nama peneliti, Tahun dan, Universitas	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Wahyu Irfan Riyadi (2016), Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung	Pengaruh pelatihan terhadap kinerja <i>Housekeeping Supervisor</i> di Hotel Ibis Bandung Trans Studio	variabel pelatihan berpengaruh sebesar 88.9% terhadap kinerja <i>housekeeping supervisor</i>	1.Membahas pengaruh pelatihan kerja 2.Teknik Sampling	Lokasi dan waktu penelitian
2	Yuliandani Azhariyah dan Dr. Fetty Poerwita Sari, SS., M.Pd (2015), Universitas Telkom	Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Anggrek Shopping Hotel Bandung	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan karyawan di Anggrek Shopping Hotel Bandung berada pada kategori baik, kinerja karyawan Anggrek Shopping Hotel Bandung berada pada kategori baik dan pelatihan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan Anggrek Shopping Hotel	1.Ada membahas pengaruh pelatihan terhadap kinerja 2. Indikator kinerja terdapat kesamaan	1.Lokasi dan waktu penelitian,

			Bandung dengan pengaruh sebesar 18%, sedangkan sisanya sebesar 82% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.			
3	Apip Supriatna dan Manun Sutisna (2016), Politeknik Negeri Bandung	Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pdam Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi)	Berdasarkan hasil regresi sederhana dengan konstanta (α) bernilai 43,163 dengan koefisien regresi (β) 0,392 sehingga muncul persamaan regresi sebagai berikut $Y = 43,163 + 0,392X$. Dari persamaan regresi tersebut, dapat diketahui bahwa setiap penambahan satu angka pelatihan dengan koefisien regresi bernilai positif, maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0,392. Sedangkan apabila pelatihan kerja, sama dengan nol atau tidak ada perubahan, maka nilai kinerja karyawan sebesar 43,163.	Variabel X dan Y	X	Lokasi dan waktu penelitian.
4	Eli Yulianti (2015) Universitas Mulawarman	Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Grand Fatma Hotel Di Tenggarong Kutai Kartanegara	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Grand Fatma Hotel di Tenggarong. Hal ini ditunjukkan dari nilai regresi linier sederhana sebesar 0,603 dengan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,665 dalam kategori memiliki hubungan yang kuat antara pelatihan terhadap kinerja karyawan, dan nilai koefisien determinasi sebesar 44,2% yang artinya variabel pelatihan memiliki pengaruh sebesar 44,2% terhadap variabel kinerja karyawan Grand	Variabel X dan Y	X	Lokasi dan waktu penelitian.

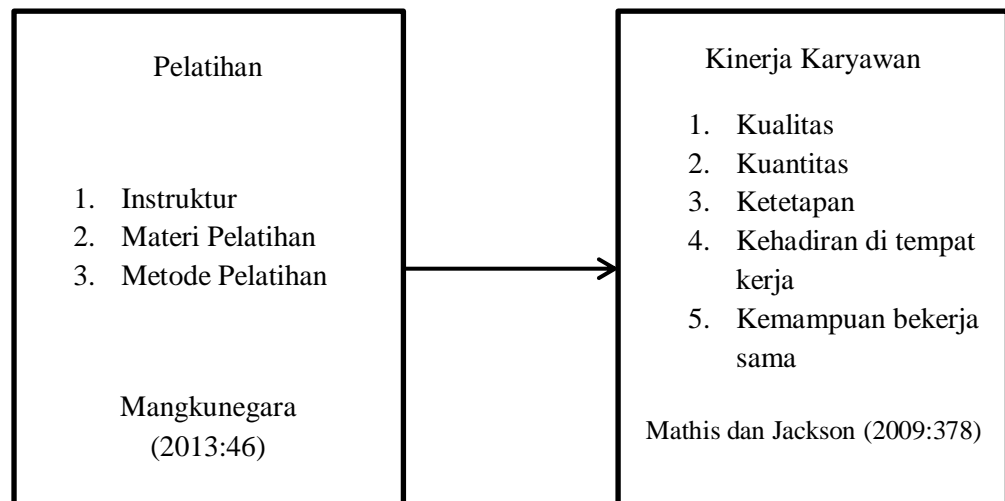
			Fatma Hotel di Tenggarong, sisanya sebesar 55,8% ditentukan atau dijelaskan oleh variabel- variabel lain yang tidak disertakan di dalam penelitian.		
5	Efin Shu dan Daniel Cassa Agustinus (2018), Universitas Pelita Harapan Medan	Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Santika Premiere Dyandra Medan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan Uji Parsial (uji t), secara parsial pelatihan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Front of House pada Hotel Santika Premiere Dyandra Medan. Namun berdasarkan Uji Koefisien Determinasi (R ²), variabel pelatihan memiliki pengaruh yang sedikit terhadap variabel kinerja di Hotel Santika Premiere Dyandra Medan. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien determinasi (R ²) yang diperoleh sebesar 0,092.	1.Variabel X dan Y 2.Indikator kinerja terdapat kesamaan	Lokasi dan waktu penelitian.
6	Indri Andesta Dyastuti (2018), Universitas Islam Raden Intan	Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Karyawan Ditinjau Dari Presketif Ekonomi Islam	Pelatihan terhadap karyawan <i>Deleafing Plantation Group III PT Great Giant Pineapple</i> secara positif dan signifikan memiliki pengaruh. Hal ini disebabkan karyawan memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik serta materi pelatihan yang diberikan dapat menambah peserta pelatihan	1.Variabel X dan Y 2.Ada beberapa indikator dari Variabel X dan Y memiliki persamaan	1.Lokasi dan waktu penelitian. 2.Teknik Sampling

Sumber: Data diolah Tahun 2019

I. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir atau kerangka pemikiran merupakan penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan di sebuah topik

penelitian. Yang menjadi kriteria utama dalam membuat suatu kerangka berpikir agar dapat meyakinkan ilmuwan adalah alur-alur pemikiran yang logis dalam membuat suatu kerangka berpikir dapat membuahkan kesimpulan yang berupa hipotesis. Maka dapat dibuat kerangka pemikiran sebagai berikut:



Bagan 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian

Sumber: Data diolah tahun 2019

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu penelitian yang pada dasarnya menggunakan pendekatan deduktif-induktif. Pendekatan ini berangkat dari suatu kerangka teori, gagasan para ahli, maupun pemahaman peneliti berdasarkan pengalamannya, kemudian dikembangkan menjadi permasalahan-permasalahan yang diajukan untuk memperoleh pembenaran (verifikasi) atau penolakan dalam bentuk dokumen data empiris lapangan.

Pendekatan kuantitatif bertujuan untuk menguji teori, membangun fakta, menunjukkan hubungan antar variabel, memberikan deskripsi statistik, menaksir dan meramalkan hasilnya. Desain penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif harus terstruktur, baku, formal dan dirancang sematang mungkin sebelumnya. Desain bersifat spesifik dan detail karena desain merupakan suatu rancangan penelitian yang akan dilaksanakan sebenarnya.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam yang terletak di Jalan Duyung, Sei Jodoh, Batu Ampar, Batu Ampar, Batam, Kepulauan Riau, Indonesia. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan September 2019 sampai selesai.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Arikunto (2013: 173) populasi adalah keseluruhan dari subjek penelitian. Jadi yang dimaksud populasi adalah individu yang memiliki sifat yang sama walaupun presentase kesamaan itu sedikit, atau dengan kata lain seluruh individu yang akan dijadikan sebagai obyek penelitian. Sedangkan Sugiyono (2013: 117) populasi adalah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Berdasarkan definisi tersebut, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan *Room Attendant* di Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam yang menjadi subjek dalam penelitian ini.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki dalam populasi. Dikarenakan jumlah populasi relatif kecil atau kurang dari 30 orang yaitu hanya berjumlah 12 orang, maka semua anggota populasi digunakan sebagai sampel sebagai subjek penelitian ini.

D. Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh. Menurut Sugiyono (2013:96) Sampling Jenuh adalah teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat

kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

E. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder :

1. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini merupakan hasil observasi langsung ke lapangan dan dokumentasi oleh peneliti.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh dari beberapa jurnal, kepustakaan, buku dan sumber lainnya yang berkaitan dengan permasalahan.

F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara. Tujuan dari wawancara adalah untuk mendapatkan informasi yang tepat dari narasumber yang terpercaya. Wawancara dilakukan dengan cara penyampaian sejumlah pertanyaan dari pewawancara kepada narasumber.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan pihak manajemen Swiss-belhotel Harbour Bay Batam yang diwakili oleh *Human Resource Department / Executive Housekeeper*.

2. Angket

Angket sering disebut dengan pengumpulan data yang menggunakan pernyataan-pernyataan yang dijawab dan ditulis oleh responden. Metode pengumpulan data dengan angket dilakukan dengan cara menyampaikan sejumlah pernyataan tertulis untuk dijawab secara tertulis oleh responden. Angket sering juga disebut kuesioner. Peneliti memberikan kuesioner yang berisi pertanyaan kepada seluruh room attendant yang di Swiss-belhotel Harbour Bay Batam. Dalam penyusunan kuisisioner, skala pengukuran yang digunakan adalah skala *Likert*. Menurut Sugiyono (2013: 92) *skala likert* adalah “skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Data yang telah terkumpul melalui angket, kemudian penulis olah ke dalam bentuk kuantitatif, yaitu dengan cara menetapkan skor jawaban dari pertanyaan yang telah dijawab oleh responden, dimana pemberian skor tersebut didasarkan pada ketentuan Sugiyono (2013: 94).

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu hal dilakukan oleh peneliti guna mengumpulkan data dari berbagai hal media cetak membahas mengenai narasumber yang akan diteleti.

4. Studi Pustaka

Studi Kepustakaan yaitu suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, dokumen, dan gambar serta keterangan yang dapat mendukung penelitian ini serta sumber pustaka lainnya.

G. Operasional Instrumen Penelitian

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel Bebas (*Independent Variable*) adalah variabel yang terikat dan dapat mempengaruhi variabel lainnya. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat (variabel X) yaitu pelatihan

2. Variabel Tidak Bebas (*Dependent Variable*)

Variabel Tidak Bebas (*Dependent Variable*) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel tidak bebas (variabel Y) adalah kinerja karyawan.

Tabel 3.1 Operasional Instrumen Penelitian

N o	Variabel	Definisi	Indikator	Skala Ukur
1	Pelatihan (X)	Pelatihan merupakan proses pembelajaran untuk meningkatkan kinerja karyawan	1. Instruktur 2. Materi Materi 3. Metode Pelatihan	Likert
2	Kinerja Karyawan (Y)	Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan yang dalam pelaksanaan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan	1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Ketetapan 4. Kehadiran di tempat kerja 5. Kemampuan bekerja sama	Likert

Sumber : Data diolah tahun 2019

H. Analisis Data

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, model analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis korelasi *Rank Spearman*. Alat uji ini bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel antara variabel independen X dengan variabel dependen Y. Sebelum melakukan analisis *Rank Spearman*, untuk mendapatkan nilai yang baik maka peneliti perlu melakukan sebuah pengujian pada instrumen pengumpul data yang digunakan. Metode pengujian analisis data dalam hal ini adalah validitas dan reliabilitas.

I. Uji Instrumen

Penelitian yang mengukur variabel dengan menggunakan instrumen kuesioner harus melakukan pengujian kualitas terhadap data yang diperoleh. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan valid dan reliable, sebab kebenaran data yang diolah sangat menentukan kualitas hasil penelitian.

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan metode korelasi *product moment* dari Pearson yaitu dengan melihat angka koefisien korelasi (r_{xy}) yang menyatakan hubungan antara skor butir pertanyaan dengan skor total (*item total correlation*). Butir dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ (Nugroho, 2011:23). *Product Moment* dirumuskan sebagai berikut:

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{(N(\sum x^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

r = Koefisien validitas item yang dicari

X	= Skor yang diperoleh dari subyek tiap item
Y	= Skor yang diperoleh dari subyek seluruh item
$\sum X$	= Jumlah skor dalam distribusi X
$\sum Y$	= Jumlah skor dalam distribusi Y
$\sum X^2$	= Jumlah kuadrat pada masing-masing skor X
$\sum Y^2$	= Jumlah kuadrat pada masing-masing skor Y
N	= Jumlah responden

Koefisien validitas dianggap Valid jika $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} pada $\alpha = 5\%$

2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2013:47) reliabilitas sebenarnya adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu 101 kuesioner dikatakan reliabel atau baik jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil. Metode yang memang digunakan adalah Alpha Cronbach dengan rumus sebagai berikut :

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum Si^2}{\sum St^2} \right\}$$

Dimana :

r_i	= Alpha Cronbach
$\sum Si^2$	= Mean kuadrat kesalahan
$\sum St^2$	= Varians total
k	= Mean kuadrat antara subyek

Untuk mengukur reliabel atau tidak dilakukan dengan melihat koefisien realibilitas nilai koefisien tersebut dari 0 hingga 1. Apabila

semakin mendekati angka 1 maka keputusan menunjukkan reliabel. Suatu pengukuran dikatakan reliabel jika nilai Alpha Cronbach diatas 0,6 atau 60% maka data tersebut dapat dikatakan reliabel.

J. Metode Statistik

1. Koefisien Korelasi Rank Spearman

Analisis korelasi Rank Spearman bertujuan untuk menentukan hubungan antar kedua variabel, yaitu variabel X dan variabel Y. Untuk mengukur hubungan kedua variabel diatas berdasarkan jenis dan skala variabel, digunakan korelasi Rank Spearman, dengan rumus :

Rumus 1 : jika tidak ada angka yang sama

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum di^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan

r_s = Koefisien Korelasi

di = Selisih mutlak antara rangking pada variabel X dan Y

n = Banyak data

Rumus 2 : jika terdapat angka yang sama

$$r_s = \frac{\sum X^2 + \sum Y^2 - \sum di^2}{2\sqrt{\sum X^2 \cdot \sum Y^2}}$$

Dimana

$$\sum X^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \sum TX$$

$$\sum Y^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \sum TY$$

Dengan $\sum T_x$ dan $\sum T_y$ berturut-turut adalah banyaknya nilai pengamatan X dan banyaknya nilai pengamatan Y yang berangka sama untuk suatu peringkat.

Sedangkan untuk rumus T_x dan T_y adalah sebagai berikut:

$$\sum T_x = \frac{t^3 - t}{12}$$

$$\sum T_y = \frac{t^3 - t}{12}$$

Keterangan:

r_s = Koefisien Korelasi

d_i = selisih mutlak antara ranking pada variabel X dan Y

n = Banyaknya data

t = jumlah rank samadari sample pelatihan

$\sum T_x$ = Faktor korelasi x

$\sum T_y$ = Faktor korelasi y

Besarnya koefisien korelasi adalah $-1 \leq r \leq 1$, yang menunjukkan:

- Apabila $r_s = 0$ atau mendekati 0 maka pengaruh antara kedua variabel sangat lemah atau tidak ada hubungan sama sekali.
- Apabila $r_s = 1$ atau mendekati 1 maka terdapat pengaruh yang kuat antara variabel x dan variabel , terdapat korelasi yang sempurna antara kedua variabel.
- Apabila $r_s -1 = -1$ atau mendekati -1 maka terdapat pengaruh yang kuat namun berlawanan arah antara variabel x dan variabel y, terdapat nilai yang bertentangan antara kedua variabel.

Untuk memudahkan dalam penafsiran terhadap koefisien korelasi dapat dilihat pada tabel 3.2 .

Tabel 3.2 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,25	Tidak ada Hubungan
0,26 – 0,50	Hubungan lemah/Rendah
0,51 – 0,75	Hubungan cukup kuat/cukup tinggi
0,76 – 1,00	Hubungan yang tinggi/kuat

2. Koefisien Determinasi (kd)

Untuk mengetahui besarnya peranan pelatihan terhadap kinerja karyawan maka dapat menggunakan rumus;

$$Kd = (rs)^2 \cdot 100\%$$

Dimana

Kd = Koefisien determinasi

rs = Koefisien korelasi

3. Uji Hipotesis

Untuk mengetahui koefisien korelasi yang dihasilkan signifikansi atau tidak maka dilakukan pengujian hipotesis.

a. Menentukan taraf signifikansi

Untuk mengetahui signifikansi keterkaitan koefisien korelasi yang telah dihitung dan membuktikan tingkat kesalahan hipotesis yang telah dibuat. Tingkat signifikansi 0,05 dengan derajat kebebasan $df = n - 2$, nilai koefisien tersebut akan positif atau negatif

dan hal ini akan menunjukkan arah korelasi jika H_0 ditolak atau H_0 diterima

- b. Menentukan t test dengan rumus

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

- c. Hipotesa yang akan diajukan :

$H_0 : r \leq 0$, maka tidak ada hubungan antara pelatihan dengan kinerja karyawan atau hubungan negatif.

$H_1 : r > 0$, maka terdapat hubungan antara pelatihan dengan kinerja karyawan atau hubungan positif.

- d. Kriteria dalam menguji signifikansi hubungan adalah :

$T_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak yang berarti tidak ada hubungan antara variabel yang diteliti.

$T_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti terdapat hubungan antara variabel yang diteliti.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Swiss-Belhotel

Swiss-Belhotel International saat ini mengelola portofolio lebih dari 145 hotel, resor dan proyek yang berlokasi di Kamboja, Cina, Indonesia, Malaysia, Filipina, Vietnam, Bahrain, Mesir, Irak, Kuwait, Oman, Qatar, Arab Saudi, Uni Emirat Arab , Australia, Selandia Baru, Bulgaria, Georgia, Jerman, Italia, dan Tanzania. Dianugerahi penghargaan Leading Global Hotel Chain di Indonesia selama delapan tahun, Swiss-Belhotel International adalah salah satu grup perhotelan internasional dan manajemen perhotelan yang paling cepat berkembang di dunia. Grup ini menyediakan layanan pengembangan dan manajemen yang komprehensif dan sangat profesional di semua aspek hotel, resor, dan layanan menginap. Kantor berlokasi di Hong Kong, Selandia Baru, Australia, Cina, Eropa, Indonesia, Uni Emirat Arab, dan Vietnam.



Gambar 4.1 Swiss-Belhotel Worldwide

Sumber : <https://www.swiss-belhotel.com>

Gavin M. Faull adalah Ketua dan Presiden Swiss-Belhotel International, global hotel manajemen dengan portofolio lebih dari 145 hotel, resor dan proyek perhotelan yang tersebar di seluruh dunia. Awalnya seorang lulusan bisnis dari Victoria University, Mr. Faull memiliki pengalaman luas dalam akuntansi dan pernah bekerja di Selandia Baru dan Hong Kong dengan perusahaan *finance* internasional ternama. Beliau adalah anggota dari *Chartered Accountants Association of Australia and New Zealand*, serta mitra dari *The Institute of Directors*. Gavin memiliki pengalaman lebih dari 35 tahun dalam manajemen dan operasi hotel. Sebelum menjadi Presiden Swiss-Belhotel International, beliau memulai karirnya sebagai akuntan untuk The Peninsula Group, Hong Kong. Pada tahun 1983, ia diangkat menjadi kepala eksekutif Kingsgate International Corporate Limited, perusahaan publik yang memiliki beberapa hotel di Australia dan Selandia Baru. Mr. Faull dan bisnisnya telah meraih berbagai penghargaan global berikut ini untuk integritas, kepemimpinan dan pencapaiannya yang luar biasa, diantaranya :

1. 2009 *National Tourism Legends Award by Tourism Training Australia*.
2. 2010 *Honorary Ambassador New Plymouth District*.
3. 2011 *HM Magazine Australia Hall of Fame*.
4. 2012 *Dairy Business of the Year Awards, Best Farm Business Taranaki*.
5. 2012 *Ernst & Young Entrepreneur of the Year Finalist*.
6. 2014 *Taranaki Ballance Farm Environment Awards*.
 - a. *Supreme Award*
 - b. *Ballance Agri-Nutrients Soil Management Award*

- c. *LIC Dairy Farm Award.*
 - d. *Massey University Innovation Award.*
 - e. *PGG Wrightson Land and Life Award.*
7. 2014 *Made a member of the World Class New Zealand Network*
 8. 2014 *Made a Fellow of the New Zealand Institute of Chartered Accountants.*
 9. 2015 *New Zealander of the Year Awards – Local Hero Award Taranaki region.*
 10. 2017 *Trustee in Purangi Kiwi Trust*

Baru-baru ini, Mr. Faull mendirikan Zest Hotels International, brand baru yang menawarkan pilihan keramahan dengan biaya budget. Semenjak pembukaan pertamanya pada 2015, brand ini telah dianugerahi *World Travel Awards 2017* sebagai *Asia's Leading Budget Brand*.



Gambar 4.2 Presiden Swiss-Belhotel International, Mr. Gavin M. Faull

Sumber : <https://www.swiss-belhotel.com>

Didirikan pada tahun 1987 dan berkantor pusat di Hong Kong, Swiss-Belhotel International diakui sebagai salah satu grup manajemen hotel dengan pertumbuhan tercepat di dunia. Swiss-Belhotel International menyediakan keahlian profesional dan layanan manajemen untuk hotel,

resor, dan layanan inap. Menduduki peringkat di antara 100 perusahaan manajemen hotel internasional top dunia, Swiss-Belhotel International telah dianugerahi enam kali sebagai Leading Global Hotel Chain di Indonesia dan Hotel Bintang empat Favorit.

Dengan portofolio lebih dari 145 hotel, resor dan proyek, Swiss-Belhotel International mengelola properti di 21 negara termasuk Cina, Vietnam, Filipina, Malaysia, Indonesia, Kamboja, Bahrain, Mesir, Irak, Yordania, Kuwait, Oman, Qatar, Arab Saudi, Uni Emirat Arab, Australia, Selandia Baru, Bulgaria, Georgia, Turki dan Tanzania. Selain Grup Corporate Head Office di Hong Kong, operasi Swiss-Belhotel International di seluruh dunia didukung oleh Grup / Kantor Operasi dan Pengembangan Regional di Shanghai (Cina), Hanoi (Vietnam), Jakarta & Bali (Indonesia), Athena (Yunani), Sydney (Australia), Auckland (Selandia Baru), Dubai (Uni Emirat Arab).

Grup berkomitmen untuk secara progresif meningkatkan portofolio properti di seluruh dunia dan menumbuhkan berbagai brand yang diakui secara global dengan memanfaatkan kehadiran pasar yang kuat serta jaringan penjualan dan pemasaran yang luas. Saat ini, Swiss-Belhotel International memiliki 14 brand termasuk Grand Swiss-Belhotel - hotel bintang lima, Grand Swiss-Belresort - resor bintang lima, Swiss-Belhotel - hotel bintang empat, Swiss-Belresort - resor bintang empat, Swiss - Belsuites - akomodasi kelas atas, Swiss-Belboutique - hotel butik, Swiss-Belresidences - apartemen berlayanan, Swiss-Belvillas - vila skala menengah, Swiss-Belinn - hotel bintang tiga, Swiss-Belexpress - hotel

dengan budget murah, Swiss-Belcourt - tempat menginap dengan budget murah, dan tambahan terbaru, Zest Plus - hotel budget butik, Zest - hotel budget khusus kebutuhan, Zest OK - alternatif modern untuk hostel tradisional. Setiap brand menawarkan tingkat kecanggihan yang unik dalam fasilitasnya, juga secara konsisten memberikan layanan tingkat tinggi yang efisien dan profesional kepada para tamunya.

“Berkomitmen pada Keunggulan dalam Layanan dan Manajemen”, Swiss-Belhotel International membangun kemitraan dengan pemilik properti sehingga tujuan dan sasaran mereka tercapai dan keberhasilan serta pertumbuhan Swiss-Belhotel International terus berlanjut. Perpaduan unik dari profesionalisme perhotelan Swiss dan semangat serta layanannya yang terinspirasi Asia adalah yang benar-benar membedakan Swiss-Belhotel International dari perusahaan manajemen hotel lainnya.

Masing-masing properti Grup dengan bangga membawa ciri khas Swiss-Belhotel International, sebuah simbol yang menjamin kombinasi kualitas, kenyamanan dan dedikasi untuk memberikan yang terbaik bagi pelancong bisnis dan liburan. Komitmen ini diabadikan dalam filosofi "Passion and Professionalism TM" dari Swiss-Belhotel International. Hadiah yang paling berharga untuk Swiss-Belhotel International adalah kembalinya tamu, yang dianggap sebagai pujian tertinggi untuk staf, manajemen, dan untuk Grup secara keseluruhan.



Gambar 4.3 Logo Swiss-Belhotel International

Sumber : <https://www.swiss-belhotel.com>

Swiss-belhotel Harbour Bay Batam adalah salah satu dari hotel yang dibawah manajemen Swiss-belhotel International, Swiss-belhotel Harbour Bay Batam berdiri sejak 19 Januari 2013. Swiss-belhotel Harbour Bay Batam terletak di Harbour Bay Complex, Jalan Duyung, Sei Jodoh, Batu Ampar, Batam. Selain itu Swiss-belhotel Harbour Bay Batam memiliki kemudahan akses ke berbagai tempat hiburan dan rekreasi serta beragam wisata kuliner khas Batam. Hotel ini dapat dicapai hanya dengan 30 menit dari Bandara Hang Nadim Batam, lima menit dari Harbour Bay Ferry Terminal Batam dan 35 menit dari Negara tetangga kita yaitu Singapura. Hotel ini juga merupakan gabungan antara hotel, mall dan pusat perdagangan. Adapun fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh Swiss-belhotel Harbour Bay Batam adalah sebagai berikut :

1. Fasilitas kamar

Hotel ini memiliki total jumlah kamar yaitu 180 kamar dengan lima tipe kamar, yaitu :

a. *Deluxe*

Kamar yang memiliki jumlah 140 kamar ini menyajikan fasilitas untuk para tamu yang menginap di tipe kamar ini dan fasilitas tersebut adalah individual AC, IDD telepon, 32 inch LCD TV dengan program satelit dan kabel, Wi-Fi akses internet, *safety deposit box*, fasilitas pembuat teh dan kopi, *mini-bar*, pengering rambut, air panas dan dingin dan koran harian lokal.

b. *Super Deluxe*

Tipe kamar kedua ini berjumlah enam kamar dengan fasilitas yang sama seperti tipe *deluxe* hanya saja tipe kamar ini memiliki view kolam renang.

c. *Grand Deluxe*

Kamar ini memiliki fasilitas yang sama seperti *deluxe* dan *deluxe pool view*. Jumlah kamar tipe ini yaitu 31 kamar.

d. *Suites*

Kamar *Junior Suite* di Swiss-belhotel Harbour Bay dirancang *modern* dan *stylish* seperti tipe kamar yang lain ini menjanjikan kenyamanan dengan fasilitas yang sama hanya saja tipe kamar ini memiliki fasilitas lain yaitu ruang tamu, kamar mandi pribadi yang terpisah dan 42 inch LCD TV.

e. *Presidential Suite*

Tipe kamar ini memiliki fasilitas yang sama seperti *Junior Suite*. *Presidential Suite* memiliki ruang tamu dan ruang

makan. Dan tamu yang menginap di kamar tipe ini mendapatkan *mini bar complimentary*.

2. Restaurant

Untuk memenuhi kebutuhan tamu yang lainnya, Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam memiliki:

a. *Swiss- Café*

Swiss-Café adalah restoran dimana para tamu bisa bersantap makanan yang disediakan oleh juru masak yang menawarkan lezatan makanan dan minuman yang disesuaikan dengan standar *Swiss-Belhotel Internasional*. Mulai dari makanan Asia, Internasional dan lokal, semuanya bisa dipesan langsung di *Swiss-Café*.

b. *Room Service*

Pelayanan bagi tamu yang ingin menikmati hidangan di kamar. *Room service* di hotel ini tersedia 24 jam dengan variasi menu yang menggugah selera.

c. *Swiss Deli*

Swiss Deli menawarkan berbagai kue, roti dan berbagai produk dari pastri lainnya yang dibuat dengan resep asli dan bahan-bahan terbaik. *Swiss Deli* juga menawarkan camilan untuk dibawa pulang atau hadiah.

d. *Chinese Red Lotus Restaurant*

Chinese Red Lotus Restaurant tempat dimana kita akan menyantap berbagai pilihan hidangan yang luar biasa yang disiapkan

oleh juru masak yang ahli dalam makanan *chinese* bersama keluarga atau kolega.

e. *The Lobby Lounge and Bar*

Tempat yang tepat untuk bersantai dalam suasana yang nyaman dan ramah, *Lobby Lounge dan Bar* menawarkan pilihan untuk para tamu yang ingin menyantap makanan ringan, minuman *cocktail* dan *mocktail* dengan hiburan *live music* yang dimulai pada jam tujuh malam sampai dengan jam sepuluh malam.

3. Fasilitas Lainnya

a. Kolam Renang

Kolam renang di Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam terletak di lantai tiga dan menawarkan makanan ringan dan minuman mulai dari jam 07.00 - 20.00.

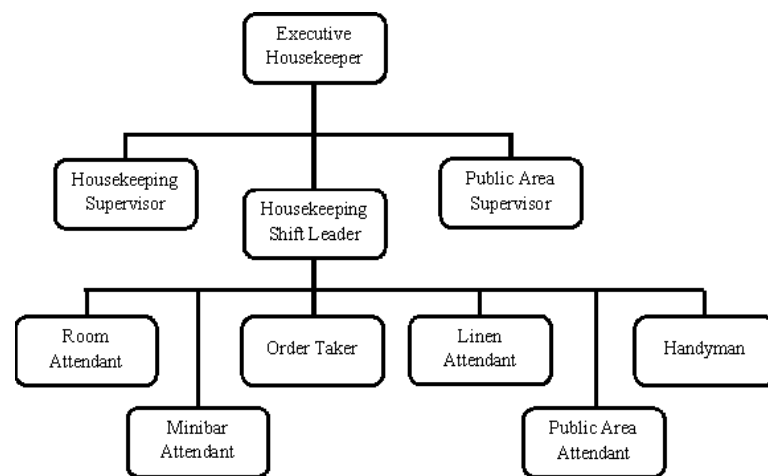
b. *Ballroom* dan *meeting room*

Hotel ini mempunyai dua *ballroom* yang bisa digabung serta lima *meeting room* yaitu *Hibiscus, Dahlia, Camelia, Orchid dan Lavender*.

c. *Fitness dan Spa*

Grand Odiseus adalah nama dari fasilitas *fitness* dan *spa* di Swiss-belhotel Harbour Bay.

B. Struktur Organisasi *Housekeeping Department*



Gambar 4.4 Struktur Organisasi *Housekeeping Department*

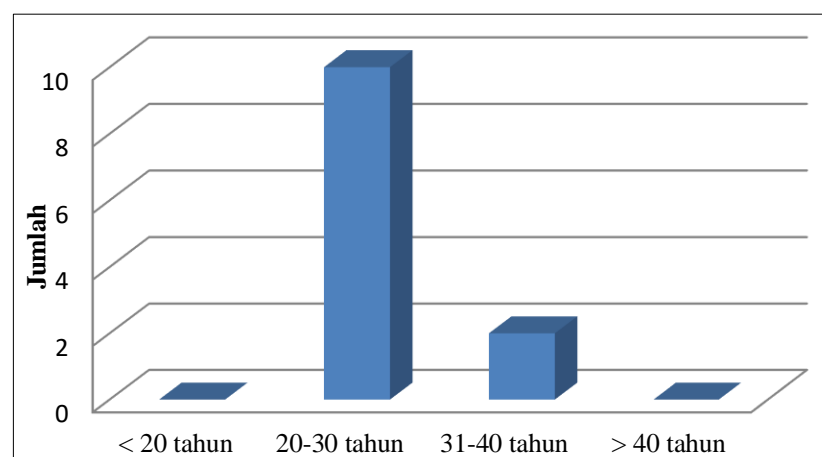
Sumber: Executive Housekeeping Swiss-belhotel Harbour Bay Batam 2019

C. Gambaran Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini, karakteristik responden dilihat dari usia, lama bekerja, jenis kelamin dan pendidikan terakhir.

1. Usia

Berikut adalah data mengenai usia *Room Attendant* Swiss-belhotel Harbour Bay Batam dapat dilihat pada gambar 4.5.



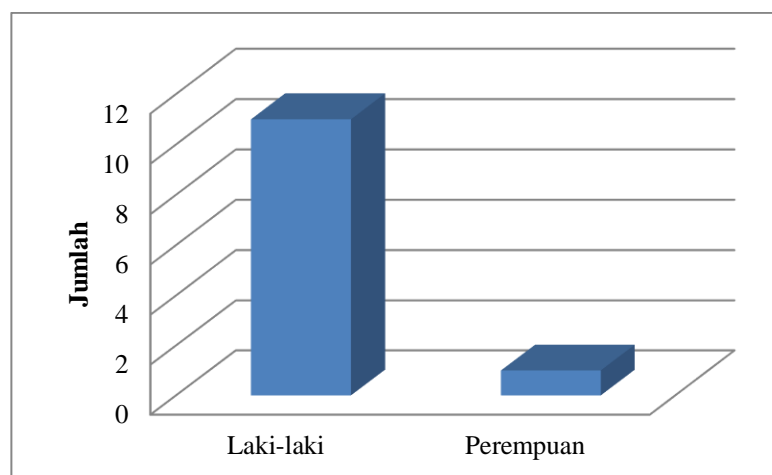
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Sumber : Data Primer diolah tahun 2019

Berdasarkan keterangan pada gambar diatas, dapat diketahui bahwa Responden *Room Attendant* Swiss-belhotel Harbour Bay Batam berdasarkan Usia di dominasi oleh responden yang berusia 20-30 tahun, yaitu sebanyak 10 orang. Lalu responden yang berusia 31-40 tahun sebanyak 2 orang.

2. Jenis Kelamin

Berikut data mengenai jenis kelamin *Room Attendant* Swiss-belhotel Harbour Bay Batam dapat dilihat pada gambar 4.6.



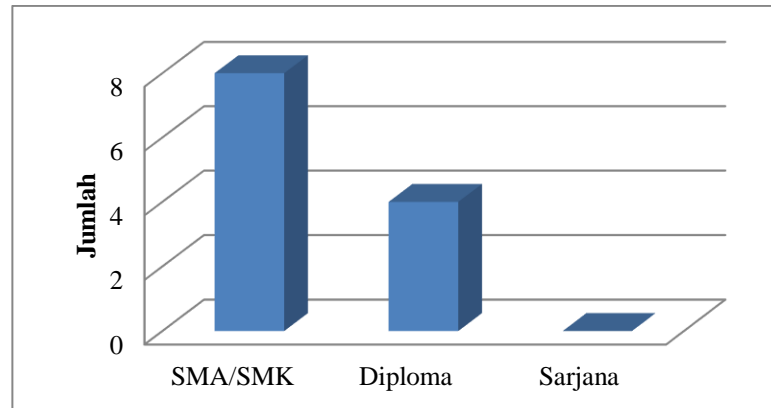
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber : Data Primer diolah tahun 2019

Berdasarkan keterangan pada gambar 7 diatas, dapat diketahui bahwa *Room Attendant* Swiss-belhotel Harbour Bay Batam berdasarkan jenis kelamin yang paling banyak adalah laki-laki berjumlah 11 orang dan jenis kelamin perempuan berjumlah 1 orang.

3. Pendidikan Terakhir

Berikut adalah data mengenai pendidikan terakhir *Room Attendant* Swiss-belhotel Harbour Bay Batam dapat dilihat pada gambar 4.7.



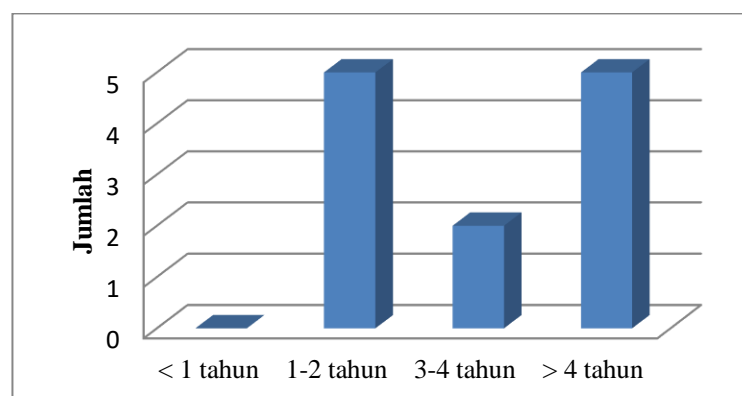
Gambar 4.7 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Sumber : Data Primer diolah tahun 2019

Berdasarkan keterangan pada gambar 8 diatas, dapat diketahui bahwa Responden *Room Attendant* Swiss-belhotel Harbour Bay Batam berdasarkan pendidikan terakhir didominasi oleh responden yang memiliki pendidikan SMA/SMK sebanyak 8 orang dan pendidikan terakhir Diploma sebanyak 4 orang.

4. Lama Bekerja

Berikut adalah data mengenai lama bekerja pada karyawan *Room Attendant* Swiss-belhotel Harbour Bay Batam dapat dilihat pada gambar 4.8.



Gambar 4.8 Karakteristik Responden Batam Berdasarkan Lama Bekerja

Sumber : Data Primer diolah tahun 2019

Berdasarkan keterangan pada gambar 9 diatas, dapat diketahui bahwa responden karyawan *Room Attendant* Swiss-belhotel Harbour Bay Batamberdasarkan lama bekerja di dominasi oleh responden yang bekerja selama 1-2 tahun dan >4 tahun, yaitu sebanyak 5 orang dan responden yang bekerja selama 3-4 tahun sebanyak 2.

D. Gambaran Deskripsi Jawaban Responden

Distribusi hasil jawaban responden yang diperoleh penyebaran kuisioner adalah sebagai berikut:

1. Variabel Pelatihan Kerja (X)

Tanggapan responden tentang variabel pelatihan kerja dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1 Deskripsi Jawaban Responden *Room Attendant* Swiss-belhotel Harbour Bay Batam Tentang Pelatihan (X)

No	Pernyataan	Jawaban									
		SS		S		KS		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	X.1	2	17%	9	75%	1	8%	0	0%	0	0%
2	X.2	2	17%	9	75%	1	8%	0	0%	0	0%
3	X.3	1	8%	1	8%	10	83%	0	0%	0	0%
4	X.4	3	25%	7	58%	2	17%	0	0%	0	0%
5	X.5	1	8%	11	92%	0	0%	0	0%	0	0%
6	X.6	3	25%	9	75%	0	0%	0	0%	0	0%

Sumber : Data Primer diolah tahun 2019

Keterangan: F (Frekuensi), SS (Sangat Setuju), S (Setuju), KS (Kurang Setuju), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju).

- a. Pertanyaan pertama: Instruktur ahli dalam menyampaikan materi saat pelatihan, sebanyak 2 orang menjawab Sangat Setuju (SS) dengan nilai persentase 17%, sebanyak 9 orang menjawab Setuju (S) dengan

- nilai persentase 75%, dan sebanyak 1 orang menjawab Kurang Setuju (KS) dengan nilai persentase 8%.
- b. Pertanyaan kedua: Instruktur mampu memberi semangat dan motivasi, sebanyak 2 orang menjawab Sangat Setuju (SS) dengan nilai persentase 17%, sebanyak 9 orang menjawab Setuju (S) dengan nilai persentase 75%, dan sebanyak 1 orang menjawab Kurang Setuju (KS) dengan nilai persentase 8%.
- c. Pertanyaan ketiga: Kesesuaian materi pelatihan dengan pekerjaan, sebanyak 1 orang menjawab Sangat Setuju (SS) dengan nilai persentase 8%, sebanyak 1 orang menjawab Setuju (S) dengan nilai persentase 8%, dan sebanyak 10 orang menjawab Kurang Setuju (KS) dengan nilai persentase 83%.
- d. Pertanyaan keempat: Metode penyampaian yang diberikan saat pelatihan sangat menarik, sehingga mudah untuk mengingatnya, sebanyak 3 orang menjawab Sangat Setuju (SS) dengan nilai persentase 25%, sebanyak 7 orang menjawab Setuju (S) dengan nilai persentase 58%, dan sebanyak 2 orang menjawab Kurang Setuju (KS) dengan nilai persentase 17%.
- e. Pertanyaan kelima: Metode pelatihan yang digunakan dapat meningkatkan perubahan perilaku pada diri saya setelah proses pelatihan tersebut, sebanyak 1 orang menjawab Sangat Setuju (SS) dengan nilai persentase 8%, dan sebanyak 11 orang menjawab Setuju (S) dengan nilai persentase 92%.

- f. Pertanyaan keenam: Dengan diberikan pelatihan saya dapat menambah kemampuan dalam pekerjaan, sebanyak 3 orang menjawab Sangat Setuju (SS) dengan nilai persentase 25%, dan sebanyak 9 orang menjawab Setuju (S) dengan nilai persentase 75%.

2. Variabel kinerja karyawan (Y)

Tanggapan responden tentang kinerja karyawan dapat dilihat padatable berikut:

Tabel 4.2 Deskripsi Jawaban Responden *Room Attendant* Swiss-belhotel Harbour Bay Batam Tentang Kinerja Karyawan (X)

No	Pernyataan	Jawaban									
		SS		S		KS		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Y.1	8	60%	4	33%	0	0%	0	0%	0	0%
2	Y.2	4	33%	7	58%	1	8%	0	0%	0	0%
3	Y.3	2	17%	6	50%	4	33%	0	0%	0	0%
4	Y.4	2	17%	10	83%	0	0%	0	0%	0	0%
5	Y.5	6	50%	4	33%	2	17%	0	0%	0	0%
6	Y.6	3	25%	6	50%	3	25%	0	0%	0	0%

Sumber : Data Primer diolah tahun 2019

Keterangan: F (Frekuensi), SS (Sangat Setuju), S (Setuju), KS (Kurang Setuju), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju).

- a. Pertanyaan pertama: Kualitas hasil kerja yang saya lakukan sesuai dengan S.O.P yang ditetapkan, sebanyak 8 orang menjawab Sangat Setuju (SS) dengan nilai persentase 67% dan sebanyak 4 orang menjawab Setuju (S) dengan nilai persentase 33%.
- b. Pertanyaan kedua: Saya mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan jumlah pekerjaan yang ditetapkan, sebanyak 4 orang menjawab Sangat Setuju (SS) dengan nilai persentase 33%, sebanyak

7 orang menjawab Setuju (S) dengan nilai persentase 58%, dan sebanyak 1 orang menjawab Kurang Setuju (KS) dengan nilai persentase 8%.

- c. Pertanyaan ketiga: Saya mampu menyelesaikan tugas lebih cepat dari sebelumnya, sebanyak 2 orang menjawab Sangat Setuju (SS) dengan nilai persentase 17%, sebanyak 6 orang menjawab Setuju (S) dengan nilai persentase 50%, dan sebanyak 4 orang menjawab Kurang Setuju (KS) dengan nilai persentase 33%.
- d. Pertanyaan keempat: Saya mampu menggunakan peralatan atau sarana yang ada dalam mengoptimalkan pekerjaan, sebanyak 2 orang menjawab Sangat Setuju (SS) dengan nilai persentase 17% dan sebanyak 10 orang menjawab Setuju (S) dengan nilai persentase 83%.
- e. Pertanyaan kelima: Saya tidak pernah meninggalkan pekerjaan pada saat jam kerja kecuali untuk urusan pekerjaan, sebanyak 6 orang menjawab Sangat Setuju (SS) dengan nilai persentase 50%, sebanyak 4 orang menjawab Setuju (S) dengan nilai persentase 33% dan sebanyak 2 orang menjawab Kurang Setuju (KS) dengan nilai persentase 17%.
- f. Pertanyaan keenam: Saya lebih mengutamakan mengerjakan tugas dengan bekerjasama dibandingkan dengan bekerja sendiri, sebanyak 3 orang menjawab Sangat Setuju (SS) dengan nilai persentase 25%, sebanyak 6 orang menjawab Setuju (S) dengan nilai persentase 50%

dan sebanyak 3 orang menjawab Kurang Setuju (KS) dengan nilai persentase 25%.

E. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuisioner atau skala yang ingin diukur. Penentuan valid atau tidaknya item yang digunakan, maka kegiatan yang dilakukan adalah membandingkan r hitung dengan r tabel, dimana taraf signifikansi yang digunakan adalah 0,05 (5%) dengan $N=12$. Sehingga r tabel dalam penelitian ini adalah $r(0,05, 12-2 = 10) = 0,576$. Untuk mengetahui tingkat validitas tersebut, maka akan digunakan terlebih dahulu perhitungan statistik dengan menggunakan program *SPSS 20 for windows*. Adapun hasil output perhitungsn uji validitas dapat dilihat dalam tabel:

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Hasil
Pelatihan	1	0,758	0,576	Valid
	2	0,838	0,576	Valid
	3	0,680	0,576	Valid
	4	0,708	0,576	Valid
	5	0,778	0,576	Valid
	6	0,848	0,576	Valid
Kinerja	7	0,684	0,576	Valid
	8	0,826	0,576	Valid
	9	0,774	0,576	Valid
	10	0,735	0,576	Valid
	11	0,605	0,576	Valid
	12	0,729	0,576	Valid

Sumber : Data primer diolah tahun 2019

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukurannya diulang. Dalam melakukan penelitian, uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* untuk mengukur reliabel atau tidak. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach's Alpha* lebih dari 60%.

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas

Indikator	<i>Reliability Coefficients</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	Kesimpulan
Pelatihan	6 item	0,839	Reliabel
Kinerja	6 item	0,798	Reliabel

Sumber : Data Primer diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6 (60%) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator dinyatakan reliabel.

F. Analisis Hubungan Pengaruh Pelatihan *Housekeeping Department* Terhadap Kinerja Karyawan *Room Attendant*

1. Perhitungan Koefisien Korelasi *Rank Spearman*

Peneliti menggunakan uji korelasi *rank spearman* hal ini dikarenakan hasil responden bersifat ordinal. Dapat dilihat dari tabel 5 memperlihatkan hasil pengolahan data primer berdasarkan hasil kuesioner :

Tabel 4.5 Perhitungan Korelasi Variabel X dan Variabel Y

No	X	Y	RANK X	RANK Y	d	d ²
1	23	26	10	4.5	5.5	30.25
2	27	25	2	6.5	-4.5	20.25
3	24	23	6.5	10	-3.5	12.25
4	26	29	3	2	1	1
5	24	23	6.5	10	-3.5	12.25
6	23	26	10	4.5	5.5	30.25
7	25	25	4	6.5	-2.5	6.25
8	24	24	6.5	8	-1.5	2.25
9	24	21	6.5	12	-5.5	30.25
10	30	30	1	1	0	0
11	23	28	10	3	7	49
12	22	23	12	10	2	4
Jumlah	295	303	78	78	0	198

Sumber : Data Primer diolah tahun 2019

Selanjutnya karena terdapat ranking yang berangka sama pada variabel X dan variabel Y, maka dilakuakn faktor koreksi sebagai berikut:

Tabel 4.6 Perhitungan Faktor Korelasi Variabel X

Skor Sama	Jumlah	$(t^3-t)/12$
23	2	0.5
24	3	2
	5	2.5

Sumber : Data Primer diolah tahun 2019

Tabel 4.7 Perhitungan Faktor Korelasi Variabel Y

Skor Sama	Jumlah	$(t^3-t)/12$
23	2	0.5
24	3	2
27	2	0.5
	7	3

Sumber : Data Primer diolah tahun 2019

Angka yang sama terdapat pada variabel X dan Variabel Y dapat dihitung dengan menggunakan rumus :

$$\begin{aligned}\sum x^2 &= \frac{n^3 - n}{12} - \sum Tx \\ &= \frac{12^3 - 12}{12} - 2.5 \\ &= 140.5\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\sum y^2 &= \frac{n^3 - n}{12} - \sum Ty \\ &= \frac{12^3 - 12}{12} - 3 \\ &= 140\end{aligned}$$

Dari perhitungan diatas, maka dapat diketahui:

$$\begin{aligned}\sum di^2 &= 198 \\ \sum x^2 &= 140.5 \\ \sum y^2 &= 140\end{aligned}$$

Selanjutnya angka yang diperoleh diolah menggunakan rumus *Rank Spearman*. Karena terdapat angka yang sama, maka rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}rs &= \frac{\sum x^2 + \sum y^2 - \sum di^2}{\sqrt{\sum x^2 \cdot \sum y^2}} \\ &= \frac{(140.5 + 140 - 198)}{\sqrt{(140.5)(140)}} \\ &= \frac{82.5}{280.499554} \\ &= 0.29\end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas diperoleh koefisien korelasi (rs) sebesar 0,29 sehingga dapat dikatakan bahwa pengaruh pelatihan housekeeping department terhadap kinerja karyawan *room attendant* mempunyai hubungan yang lemah atau rendah.

2. Perhitungan Koefisien Determinan

Untuk mengetahui besarnya pengaruh pelatihan housekeeping department terhadap kinerja karyawan *room attendant*, maka digunakan perhitungan koefisien determinan dengan rumus sebagai berikut ;

$$Kd = (rs)^2 \cdot 100\%$$

$$Kd = (0,29)^2 \cdot 100\%$$

$$Kd = 8.41\%$$

Dari hasil perhitungan di atas, maka diperoleh Kd sebesar 8.41% yang artinya peningkatan kinerja karyawan *room attendant* dipengaruhi oleh pelatihan housekeeping department sebesar 8.41%. Sisanya sebesar 91,59% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diukur.

3. Uji Hipotesis

Dalam pengujian hipotesis dapat dilakukan dengan langkah pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Menentukan H0 dan H1

- a. H0 : $r < 0$, maka tidak ada hubungan antara pelatihan dengan kinerja karyawan.
- b. H1 : $r > 0$, maka terdapat antara pelatihan dengan kinerja karyawan

2. Dengan derajat kebebasan ($df = n-2$) dan taraf signifikan $\alpha = 5\%$ untuk menentukan nilai t hitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$t = rs \sqrt{\frac{n-2}{1-rs^2}}$$

$$t = 0,29 \sqrt{\frac{12 - 2}{1 - 0,29^2}}$$

$$t = 0,29 \times 10,918$$

$$t = 3,166$$

$$t \text{ tabel} = (\alpha ; df)$$

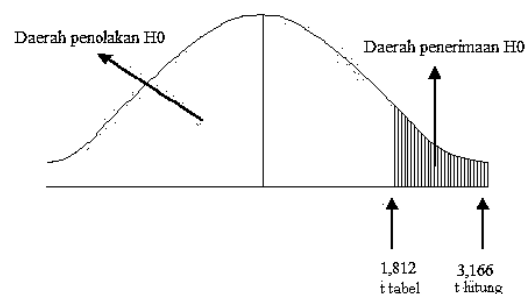
$$= (0,05 ; 10)$$

$$= 1,812$$

Kriteria keputusan :

1. $T \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak
2. $T \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

Maka dapat disimpulkan bahwa $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ yaitu $3,166 > 1,812$ dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 4.9. Daerah Penolakan dan Penerimaan H_0 dalam Pengujian Hipotesis

Sumber : Data primer diolah tahun 2019

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil pengolahan dan analisis data, dalam penelitian “Pengaruh Pelatihan *Housekeeping Department* Terhadap Kinerja Karyawan *Room Attendant* di Swiss-belhotel Harbour Bay Batam” dapat disimpulkan bahwa, hasil perhitungan yang diperoleh dari koefisien korelasi (rs) sebesar 0,29 sehingga dapat dikatakan bahwa pengaruh pelatihan *housekeeping department* terhadap kinerja karyawan *room attendant* mempunyai hubungan yang lemah atau rendah. Hasil perhitungan uji determinasi sebesar 8.41% yang artinya peningkatan kinerja karyawan *room attendant* dipengaruhi oleh pelatihan *housekeeping department* sebesar 8.41%. Sisanya sebesar 91,59% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diukur. Melalui uji hipotesis yang telah dilakukan dengan melihat daftar distribusi dan taraf nyata sebesar 5% diperoleh t_{tabel} sebesar 1,812 dan t_{hitung} sebesar 3,166 sehingga dapat disimpulkan bahwa $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ yaitu $3,166 > 1,812$ dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima.

B. Saran

Berdasarkan penelitian, pembahasan dan simpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya meneliti pada objek yang berbeda dan juga membandingkan pada beberapa perusahaan ataupun organisasi sehingga konsep yang dimodelkan dapat lebih dikembangkan.

2. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya menambahkan variabel-variabel lain yang belum ada sehingga dapat menyempurnakan pemahaman tentang Kinerja Karyawan.
3. Bahwa penelitian ini dapat dijadikan sebagai rujukan bagaimana memperhatikan kebutuhan pelatihan bagi karyawan dengan memberikan pelatihan keterampilan tambahan kepada karyawan di Swiss-belhotel Harbour Bay Batam sehingga pelatihan yang sudah dilaksanakan pihak manajemen lebih bermanfaat dan tepat sasaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Apip Supriatna dan Manun Sutisna (2016). *Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pdam Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi)*. *SKRIPSI*. Diakses pada tanggal 02 September 2019. Diakses melalui https://www.researchgate.net/publication/334256152_Pengaruh_Pelatihan_Kerja_Terhadap_Kinerja_Karyawan_Studi_Kasus_Pdam_Tirta_Bumi_Wibawa_Kota_Sukabumi/fulltext/5d1f5c10458515c11c14f964/334256152_Pengaruh_Pelatihan_Kerja_Terhadap_Kinerja_Karyawan_Studi_Kasus_Pdam_Tirta_Bumi_Wibawa_Kota_Sukabumi.pdf?origin=publication_detail
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta..
- Bagyono. 2006. *Manajemen Housekeeping Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Bangun, Wilson, 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Erlangga
- BPS, 2019. *Badan Pusat Statistik (BPS)*. [Online] Available at: <https://www.bps.go.id> [Diakses 29 Desember 2019].
- Tribunnews.com. Batam Urutan tiga pintu masuk wisatawan terbanyak. [Online] Available at: <https://www.tribunnews.com/regional/2011/02/10/batam-urutan-tiga-pintu-masuk-wisatawan-terbanyak> [Diakses 29 Desember 2019]
- Dessler, Gery. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Dyastuti, Indri Andesta 2018 *Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Karyawan Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Karywan Deleafing*

- Plantation Group III PT Great Giant Pineapple Lampung Tengah* SKRIPSI. Diakses pada tanggal 02 September 2019. Diakses melalui <http://repository.radenintan.ac.id/4722/1/SKRIPSI%20INDRI.pdf>
- Efin Shu dan Daniel Cassa Agustinus (2018). *Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Santika Premiere Dyandra Medan*. Diakses pada tanggal 02 September 2019. Diakses melalui <https://ejournal.medan.uph.edu/index.php/jam/article/viewFile/174/54>
- Eli Yulianti (2015). *Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Grand Fatma Hotel Di Tenggara Kutai Kartanegara*. Diakses pada tanggal 02 September 2019. Diakses melalui [https://ejournal.hi.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/11/eli%20jurnal%20fix%20\(11-11-15-06-31-09\).pdf](https://ejournal.hi.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/11/eli%20jurnal%20fix%20(11-11-15-06-31-09).pdf)
- Fattah, A. Husein (2017) *Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai*. Surabaya: Elmatara
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS* 19 Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Handoko, Hani. 2010. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. PT.BPFE, Yogyakarta.
- Hartatik, Puji Indah. 2014. *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Jogjakarta: Laksana.
- Hayes, D. K., & Ninemeier, J. D. (2016). *Human Resources Management in the Hospitality Industry* (2nd ed.). United States of America: Wiley.

- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Teori dan Praktik (Cetakan pertama)*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Kaswan. 2011. *Pelatihan dan Pengembangan*. Cetakan Satu. Bandung: Alfabeta.
- KBBI, 2019. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. [online] Available at:
<https://kbbi.web.id/pengaruh> [Diakses 22 Desember 2019]
- Mangkunegara, Anwar Prabu 2012. *Evaluasi Kinerja SDM*, cetakan keenam.
 Bandung : Refika Aditama.
- Mathis, Robert L. dan Jackson John H. 2010. *Human Resource Management. Edisi Tigabelas*, USA: South-Western, Cengage Learning.
- Mello, A.J. (2011). *Strategic Human Resource Management*. Canada: Nelson Education Ltd.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2009. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Nugroho, Yohanes Anton. 2011. *It's Easy Olah Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: Skripta Media Creative.
- Robert L.Mathis & John H.Jackson. 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 10, Salemba Empat, Jakarta.
- Shite, Richard. 2006. *Housekeeping(Tata Graha)*. Penerbit SIC Surabaya
- Subekhi, Akhmad & Jauhar, Mohammad. (2012). *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*. Jakarta: Prestasi Pustakaraya.
- Sugiyono 2013. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta, Bandung
- Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggara Hotel*. Alfabeta. Bandung.

Sudarmanto. (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Suwatno dan Donni Juni Priansa. 2011. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Tribunnews.com. Batam Urutan tiga pintu masuk wisatawan terbanyak. [Online] Available at: <https://www.tribunnews.com/regional/2011/02/10/batam-urutan-tiga-pintu-masuk-wisatawan-terbanyak> [Diakses 29 Desember 2019]

Wahyu, Irfan Riyadi. (2018) *Pengaruh pelatihan terhadap kinerja Housekeeping Supervisor di Hotel Ibis Bandung Trans Studio*. SKRIPSI. Diakses pada tanggal 02 september 2019. Diakses melalui <http://stp-bandung.net:8080/bitstream/handle/123456789/41/SKRIPSI%20WAHYU%20IRFAN%20RIYADI%20%28SAK%20201218287%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Wibowo, (2013). *Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada .

Yosi Abdian Tindaon, *Pengertian Pengaruh*, [Online] Available at: <http://yosiabdiantindaon.blogspot.com/2012/11/pengertian-pengaruh.html> [Diakses 29 Desember 2019]

Yuliandani Azhariyah dan Dr. Fetty Poerwita Sari, SS., M.Pd (2015). *Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Anggrek Shopping Hotel Bandung*. SKRIPSI. Diakses pada tanggal 02 September 2019. Diakses melalui https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/files/101709/jurnal_eproc/pengaruh-pelatihan-terhadap-kinerja-karyawan-anggrek-shopping-hotel-bandung.pdf

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian

**SURAT KETERANGAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Budi Alexander

Jabatan : Asst. HR Manager

Menerangkan bahwa sesungguhnya bahwa nama yang di sebut di bawah ini :

Nama : Dio Febrian Adithia

NIM : 2016010005

Alamat : Kampus Politeknik Pariwisata Batam Jl. Gajah Mada Komplek Vitka City Tiban
Ayu, Kota Batam 29425

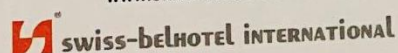
Telah melakukan penelitian di Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam dengan baik.

Demikian surat keterangan ini di buat, semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Hormat kami,

Budi Alexander
Asst. HR Manager

Swiss-Belhotel Harbour Bay
Harbour Bay Complex, Jalan Duyung, Sei Jodoh, Batu Ampar, Batam 29432, Indonesia
Telephone: (62-778) 741 5888 Facsimile: (62-778) 741 5889
E-mail: batamsbhb@swiss-belhotel.com
www.swiss-belhotel.com



Lampiran 2 Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak / Ibu Responden,

Saya Dio Febrian Adithia, mahasiswa Batam Tourism Polytechnic sedang melakukan penelitian di Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam mengenai “pengaruh pelatihan *housekeeping department* terhadap kinerja *room attendant*”. Maka dari itu, saya mengharapkan kesediaan bapak / ibu untuk dapat mengisi kuesioner ini lengkap dan apa adanya. Seluruh data yang diperoleh, nantinya akan diolah untuk kepentingan akademik. Atas kesediaan dan partisipasinya, saya ucapkan terima kasih.

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Umur : ☐ < 20 tahun ☐ 31-40 tahun
☐ 20-30 tahun ☐ > 40 tahun

Jenis Kelamin : ☐ Laki-Laki ☐ Perempuan

Pendidikan terakhir : ☐ SMA/ SMK ☐ Sarjana
☐ Diploma

Lama masa kerja : ☐ < 1 tahun ☐ 3-4 tahun
☐ 1-2 tahun ☐ > 4 tahun

II. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Lembar kuesioner ini semata-mata bertujuan untuk memperoleh data tentang “Pengaruh Pelatihan *Housekeeping* Terhadap Kinerja Room attendant di Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam”

2. Jawaban yang diberikan dari responden dijamin kerahasiaannya.
3. Pengisian dengan pemberian *checklist* (✓) pada jawaban yang dianggap sesuai.
4. Kuesioner diukur dengan skala likert dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Sangat Setuju (SS) skor 5
 - b. Setuju (S) skor 4
 - c. Kurang Setuju (KS) skor 3
 - d. Tidak Setuju (TS) skor 2
 - e. Sangat Tidak Setuju (STS) skor 1

III. PERTANYAAN KUESIONER

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Instruktur ahli dalam menyampaikan materi saat pelatihan.					
2	Instruktur mampu memberi semangat dan motivasi.					
3	Kesesuaian materi pelatihan dengan pekerjaan.					
4	Metode penyampaian yang diberikan saat pelatihan sangat menarik, sehingga mudah untuk mengingatnya.					
5	Metode pelatihan yang digunakan dapat meningkatkan perubahan perilaku pada diri saya setelah proses pelatihan tersebut					
6	Dengan diberikan pelatihan saya dapat menambah kemampuan dalam pekerjaan.					
7	Kualitas hasil kerja yang saya lakukan sesuai dengan S.O.P yang ditetapkan.					
8	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan jumlah pekerjaan yang di tetapkan.					
9	Saya mampu menyelesaikan tugas lebih cepat dari sebelumnya .					
10	Saya mampu menggunakan peralatan atau sarana yang ada dalam mengoptimalkan pekerjaan					
11	Saya tidak pernah meninggalkan pekerjaan pada saat jam kerja kecuali					

	untuk urusan pekerjaan					
12	Saya lebih mengutamakan mengerjakan tugas dengan bekerjasama dibandingkan dengan bekerja sendiri					

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASINYA

Lampiran 3 Data Penelitian

No	Pelatihan						Total X	Kinerja						Total Y
	x.1	x.2	x.3	x.4	x.5	x.6		y.1	y.2	y.3	y.4	y.5	y.6	
1	4	4	4	3	4	4	23	5	4	4	4	5	4	26
2	4	5	4	5	4	5	27	5	4	4	4	5	3	25
3	4	4	4	4	4	4	24	5	4	3	4	4	3	23
4	5	4	4	4	4	5	26	5	5	5	5	4	5	29
5	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	3	4	23
6	4	4	4	3	4	4	23	5	4	4	4	5	4	26
7	4	4	4	5	4	4	25	5	5	3	4	4	4	25
8	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	5	4	24
9	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	4	3	4	21
10	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
11	4	4	3	4	4	4	23	5	5	4	4	5	5	28
12	3	3	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	3	23

Lampiran 4 Uji Validitas

Pelatihan

Correlations								
		x.1	x.2	x.3	x.4	x.5	x.6	Total_X
x.1	Pearson Correlation	1	.657*	.414	.242	.561	.683*	.758**
	Sig. (2-tailed)		.020	.181	.448	.058	.014	.004
	N	12	12	12	12	12	12	12
x.2	Pearson Correlation	.657*	1	.414	.506	.561	.683*	.838**
	Sig. (2-tailed)	.020		.181	.093	.058	.014	.001
	N	12	12	12	12	12	12	12
x.3	Pearson Correlation	.414	.414	1	.319	.739**	.471	.680*
	Sig. (2-tailed)	.181	.181		.312	.006	.122	.015
	N	12	12	12	12	12	12	12
x.4	Pearson Correlation	.242	.506	.319	1	.432	.526	.708*
	Sig. (2-tailed)	.448	.093	.312		.161	.079	.010
	N	12	12	12	12	12	12	12
x.5	Pearson Correlation	.561	.561	.739**	.432	1	.522	.778**
	Sig. (2-tailed)	.058	.058	.006	.161		.082	.003
	N	12	12	12	12	12	12	12
x.6	Pearson Correlation	.683*	.683*	.471	.526	.522	1	.848**
	Sig. (2-tailed)	.014	.014	.122	.079	.082		.000
	N	12	12	12	12	12	12	12
Total_X	Pearson Correlation	.758**	.838**	.680*	.708*	.778**	.848**	1
	Sig. (2-tailed)	.004	.001	.015	.010	.003	.000	
	N	12	12	12	12	12	12	12

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Kinerja


Correlations

		y.1	y.2	y.3	y.4	y.5	y.6	Total_Y
y.1	Pearson Correlation	1	.594*	.343	.316	.553	.250	.684*
	Sig. (2-tailed)		.042	.275	.317	.062	.433	.014
	N	12	12	12	12	12	12	12
y.2	Pearson Correlation	.594*	1	.509	.564	.376	.594*	.826**
	Sig. (2-tailed)	.042		.091	.056	.229	.042	.001
	N	12	12	12	12	12	12	12
y.3	Pearson Correlation	.343	.509	1	.759**	.271	.514	.774**
	Sig. (2-tailed)	.275	.091		.004	.394	.087	.003
	N	12	12	12	12	12	12	12
y.4	Pearson Correlation	.316	.564	.759**	1	.100	.632*	.735**
	Sig. (2-tailed)	.317	.056	.004		.757	.027	.006
	N	12	12	12	12	12	12	12
y.5	Pearson Correlation	.553	.376	.271	.100	1	.158	.605*
	Sig. (2-tailed)	.062	.229	.394	.757		.624	.037
	N	12	12	12	12	12	12	12
y.6	Pearson Correlation	.250	.594*	.514	.632*	.158	1	.729**
	Sig. (2-tailed)	.433	.042	.087	.027	.624		.007
	N	12	12	12	12	12	12	12
Total_Y	Pearson Correlation	.684*	.826**	.774**	.735**	.605*	.729**	1
	Sig. (2-tailed)	.014	.001	.003	.006	.037	.007	
	N	12	12	12	12	12	12	12

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Lampiran 5 Laporan Pencapaian Pelatihan Bulanan 2018



SWISS-BELHOTEL HARBOURBAY

MONTHLY TRAINING ACHIEVEMENT REPORT 2018

2018		Required hours / employee	No of Team Members	Required hours per department	ACTUAL NUMBER of Team Members - Attended the Training (Average)	TOTAL Actual hours trained per employee	TOTAL actual training hours completed / DEPARTMENT	Total actual training hours NOT completed / department	Total Actual training hours NOT completed / employee
HOUSEKEEPING									
1	January	8.5	19	161.5	13.9	5.8	110.0	51.5	2.7
2	February	8.5	19	161.5	16.6	7.1	135.0	26.5	1.4
3	March	21.0	19	399.0	6.0	7.0	133.0	266.0	14.0
4	April	9.0	20	198.0	6.3	3.3	72.0	126.0	5.7
5	May	8.0	17	176.0	13.5	4.9	108.0	68.0	3.1
6	June	9.0	16	171.0	13.3	6.3	120.0	51.0	2.7
7	July	8.0	15	152.0	13.6	5.7	109.0	43.0	2.3
8	August	9.0	16	164.0	14.6	7.2	131.0	33.0	1.8
9	September	9.0	16	159.0	9.3	5.1	84.0	75.0	3.9
10	October	8.0	16	147.0	4.6	3.8	73.0	74.0	4.2
11	November	8.0	17	168.0	13.1	5.0	105.0	63.0	3.0
12	December	24.0	19	128.0	4.6	6.9	111.0	17.0	1.1
TOTAL		130.0	17	2185.0	10.8	68.2	1291.0	894.0	45.8
TOTAL PERCENTAGE					62.0%	52.5%	59.1%	40.9%	35.2%

RIWAYAT HIDUP



Dio Febrian Adithia, lahir di Kijang pada tanggal 05 Februari 1999. Anak kedua dari tiga bersaudara pasangan Bapak Sanizar dan Ibu Darlia Kusumawati. Penulis menempuh pendidikan dimulai dari pendidikan dasar di SD Negeri 010 Bintan Timur, lulus tahun 2010, melanjutkan sekolah di SMP Negeri 1 Bintan Timur, lulus tahun 2013, selanjutnya sekolah di SMK Negeri 2 Bintan (saat ini berganti nama menjadi SMK Negeri 1 Bintan Timur) dan lulus tahun 2016. Setelah lulus SMK, penulis melanjutkan studi di Politeknik Pariwisata Batam, penulis mengambil Program Studi D4 Manajemen Divisi Kamar dan menempuh kuliah dalam kurun waktu 4 tahun. Selama proses perkuliahan, penulis mendapatkan dua kali kesempatan untuk melaksanakan praktik kerja lapangan (*on the job training*), dimana untuk praktik kerja lapangan yang pertama dilaksanakan oleh penulis di InterContinental Doha, Qatar dan yang kedua dilaksanakan di InterContinental Hong Kong.