

The Influence of the Training Program in Service Improvement on the Housekeeping Department in Star Hotels Samosir Regency

Muhammad Hamdani¹

¹Politeknik Pariwisata Medan

Correspondence : Muhammad Hamdani, Politeknik Pariwisata Medan

Email : muhammadhamdani@poltekparmedan.ac.id

DOI : <https://doi.org/10.36983/japm.v9i2.174>

ABSTRACT

The training program in enhancement plays a very important role in the development of human resources, especially for the current hotel industry which plays a role in the advancement of the tourism industry. The housekeeping department which is responsible for arranging or arranging equipment, maintaining cleanliness and comfort, repairing damage and decorating with the aim that the hotel looks neat, clean, attractive and pleasant for residents to continue to improve by providing the best service by following training and programs provided by management of housekeeping employees. The method used in this research is descriptive research method with a quantitative approach to what extent the training program obtained is absorbed in the implementation of routine tasks by housekeeping employees. The conclusions that can be drawn are because the implementation of the training program for employees has not been good because the implementation of the training program is not continuous or periodic and the results of the service are still not good. the number of percent of respondents' responses that have been managed by 60%.

Keywords : training, housekeeping, service

Pengaruh Program Pelatihan dalam Peningkatan Pelayanan pada Departemen Housekeeping di Hotel Berbintang di Kabupaten Samosir

Abstrak

Program pelatihan dalam peningkatan sangat berperan guna bagi pengembangan sumber daya manusia, apalagi bagi industri hotel disaat ini yang berperan bagi kemajuan industri pariwisata. Departemen housekeeping yang bertanggung jawab mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan dan kenyamanan, memperbaiki kerusakan dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tersebut tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi penghuninya terus berbenah dengan memberikan pelayanan yang terbaik dengan mengikuti pelatihan dan program yang diberikan oleh pihak manajemen terhadap karyawan housekeeping. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif sejauh mana program pelatihan yang didapat apakah terserap dalam pelaksanaan tugas rutin oleh karyawan housekeeping. Adapun kesimpulan yang dapat ditarik dikarenakan Penerapan Program Pelatihan pada karyawan belum baik dikarenakan pelaksanaan program pelatihan yang tidak berkelanjutan ataupun berkala dan

hasil pelayanan masih kurang baik terbukti dari hasil yang menyatakan setuju dengan pernyataan belum dapat memberi kepuasan kepada tamu selama menginap” hal ini dapat diukur melalui jumlah persen tanggapan responden yang telah dikelola sebesar 60%.

Kata kunci : pelatihan, pembenahan, pelayanan

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Didalam suatu pekerjaan khususnya dibi dang pelayanan suatu hotel khususnya pada bidang *housekeeping* tidak terlepas dari kesiapan pihak manajemen hotel untuk memberikan pelatihan guna peningkatan pelayanan demi kepuasan pelanggan hotel, dimana dalam mendapatkan kepuasan dan *image* positif suatu hotel tidak terlepas dari pelayanan dan fasilitas yang diberikan pihak hotel khususnya departemen *housekeeping*.

Demi memberikan pelayanan yang baik, sebaiknya pihak manajemen hotel melakukan program pelatihan yang dilakukan secara berkala baik bagi karyawan yang sudah lama maupun karyawan baru, di Kabupaten Samosir khususnya hotel yang berbintang hampir keseluruhan melakukan program pelatihan kepada karyawan *housekeeping*.

Program pelatihan kepada sangat bernilai positif dan baik bagi kemajuan suatu hotel, apalagi pelatihan diterapkan bagi semua departemen, begitu juga dengan departemen *housekeeping* yang bertugas dalam menjaga kebersihan dan kerapian serta memberikan rasa nyaman kepada pengunjung yang menginap di hotel.

Dimana hasil pelatihan yang diberikan dapat memberikan dan kemudahan bagi karyawan *housekeeping* guna menjalankan tugas dan tanggungjawab pada suatu hotel.

KERANGKA KONSEP

Kajian Teori

Adapun para ahli mengatakan Mangkunegara (2013:2) menyatakan bahwa “Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi”.

Begitu juga menurut Gary Dessler (2010:4) menyatakan bahwa “Manajemen sumber daya manusia sebagai kebijakan dan latihan untuk memenuhi kebutuhan karyawan atau aspek-aspek yang terdapat dalam sumber daya manusia seperti posisi manajemen, pengadaan karyawan atau rekrutmen, penyaringan, pelatihan, kompensasi, dan penilaian prestasi kerja karyawan”.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa program pelatihan merupakan suatu agenda wajib dari pihak manajemen hotel untuk memberikan hasil yang maksimal dari tugas dan tanggungjawab karyawan pada departemen *housekeeping*.

METODOLOGI

Pendekatan Penelitian

Penelitian adalah suatu proses, yaitu rangkaian langkah-langkah yang dilakukan secara terencana dan sistematis guna mendapatkan pemecahan masalah atau mendapatkan jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan tertentu. Dalam melakukan penelitian, orang dapat menggunakan berbagai macam metodologi.

Menurut Sugiyono (2010:8) metode penelitian kuantitatif adalah

sebagai berikut, Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada sampel filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas terhadap butir pernyataan pada Variabel Penerapan Program Pelatihan (X) dapat dilihat pada tabel.

Tabel Hasil uji validitas butir pernyataan Penerapan program pelatihan (x)

No. Butir Pernyataan	r _{hitung}	r _{table}	Kritik Pengujian	Keterangan
1	0,564	0,514	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	0,638	0,514	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	0,568	0,514	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4	0,692	0,514	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	0,489	0,514	$r_{hitung} < r_{tabel}$	Tidak Valid
6	0,695	0,514	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
7	0,465	0,514	$r_{hitung} < r_{tabel}$	Tidak Valid
8	0,572	0,514	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
9	0,571	0,514	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
10	0,780	0,514	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Data diolah, 2021

Dan untuk hasil Uji Validitas pada butir pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan (Y) dapat dilihat pada table sebagai berikut.

Tabel Hasil uji validitas butir pernyataan Kualitas pelayanan (y)

No. Butir Pernyataan	r _{hitung}	r _{table}	Kritik Pengujian	Keterangan
1	0.547	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	0.624	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	0.571	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4	0.451	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	0.532	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
6	0.712	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
7	0.398	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
8	0.566	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
9	0.742	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
10	0.681	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
11	0.687	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
12	0.236	0.361	$r_{hitung} < r_{tabel}$	Tidak Valid
13	0.693	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
14	0.352	0.361	$r_{hitung} < r_{tabel}$	Tidak Valid
15	0.483	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
16	0.396	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
17	0.660	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
18	0.576	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
19	0.568	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
20	0.372	0.361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Data diolah, 2021

Dari table dapat dilihat bahwa untuk Variabel Penerapan Program Pelatihan (X) ada beberapa dari hasil yang vali dan tidak valid dimana pernyataan yang memenuhi nilai r_{tabel} yaitu > 0.514 , sedangkan pernyataan yang tidak valid adalah pernyataan yang tidak mencapai nilai r_{tabel} yang artinya tidak dapat digunakan. Pada tabel Variabel Penerapan Program Pelatihan (X), terdapat 2 pernyataan yang tidak valid yaitu pernyataan No.5 dan pernyataan No.7 dengan alasan tidak memenuhi nilai r_{tabel} (0.514). Hasil yang didapat bisa disimpulkan hanya ada 8 instrumen pernyataan dari variabel penerapan program pelatihan (X) yang valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini. Dan berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat bahwa ada beberapa pernyataan yang valid dan tidak valid. Dimana pernyataan yang valid adalah pernyataan yang memenuhi nilai r_{tabel} yaitu > 0.361 , sedangkan pernyataan yang tidak valid adalah pernyataan yang tidak mencapai nilai r_{tabel} yang artinya tidak dapat digunakan. Oleh karena itu ada 2 pernyataan yang tidak valid yaitu pernyataan No.12 dan pernyataan No.14 dengan alasan tidak memenuhi nilai r_{tabel} (0.361). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hanya ada 18

instrumen pernyataan dari variabel kualitas pelayanan (Y) yang valid menjadi acuan dalam penulisan hasil penelitian.

Analisis Uji Realibilitas

Uji realibilitas adalah alat ukur yang memiliki konsistensi bila pengukuran yang dilakukan secara berulang. Uji realibilitas dikatakan *reliable* jika nilai *crobanch alpha reliability* > 0.60.

Tabel Hasil uji realibilitas variabel Penerapan program pelatihan dan kualitas pelayanan

No.	Variabel	Alpha Hitung	Alpha Cronbach	Kritik Pengujian	N	Keterangan
1.	Penerapan Program Pelatihan	0.811	0.60	$\text{Alpha hitung} > \text{Alpha Cronbach}$	15	Realible
2.	Kualitas Pelayanan	0.748	0.60	$\text{Alpha hitung} > \text{Alpha Cronbach}$	30	Realible

Sumber : Data diolah, 2021

Dari tabel menunjukan bahwa hasil uji realibilitas dari variabel penerapan program pelatihan diperoleh koefisien realibilitas alpha hitung sebesar 0.811 dengan demikian hasil perhitungan koefisien realibilitas Alpha hitung > Alpha Cronbach ($0.811 > 0.60$) dan untuk hasil uji realibilitas dari variabel kualitas pelayanan diperoleh koefisien realibilitas alpha hitung sebesar 0.748 dengan demikian hasil perhitungan koefisien realibilitas Alpha hitung > Alpha Cronbach ($0.748 > 0.60$), dengan demikian maka kedua instrument variabel tersebut memiliki realibilitas yang baik atau dengan kata lain seluruh instrument tersebut *reliable* atau terpercaya.

Dari 10 instrumen pernyataan pada kuesioner yang ada hanya 8 instrumen pernyataan yang valid dan akan diuji dengan statistik deskriptif. Berikut pemaparan analisis deskriptif secara frekuensi dengan 8 instrumen pernyataan kuesioner yang valid sesuai dengan indikator pada Variabel X (Program Pelatihan) :

1. Penilaian responden terhadap instrumen “Penerapan program pelatihan memudahkan karyawan untuk

meningkatkan keterampilan kerja, pengetahuan dan kualitas pelayanan”.

Tabel Pelatihan 1

Pernyataan 1	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu – Ragu	2	13.3	13.3	13.3
Setuju	7	46.7	46.7	60.0
Sangat Setuju	6	40.0	40.0	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa 7 responden (46.7%) yang menyatakan setuju, 6 responden (40%) yang menyatakan sangat setuju dan 2 reponden (13.3%) menyatakan ragu-ragu. Secara keseluruhan karyawan di Hotel berbintang menyatakan bahwa Penerapan Program Pelatihan sangat berguna untuk memudahkan karyawan untuk meningkatkan keterampilan kerja, pengetahuan dan kualitas pelayanan.

2. Penilaian responden terhadap instrumen “Dengan adanya program pelatihan, karyawan lebih dapat mengerti dan menangani permasalahan yang ada dengan baik”.

Tabel Pelatihan 2

Pernyataan 2	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu – Ragu	2	13.3	13.3	13.3
Setuju	8	53.3	53.3	66.7
Sangat Setuju	5	33.3	33.3	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa 8 responden (53.3%) yang menyatakan setuju, 5 responden (33.3%) yang menyatakan sangat setuju dan 2 reponden (13.3%) menyatakan ragu –ragu. Secara keseluruhan karyawan di Hotel berbintang menyatakan bahwa dengan adanya penerapan program pelatihan, karyawan lebih dapat mengerti dan menangani permasalahan yang ada dengan baik.

3. Penilaian responden terhadap instrumen “Pelatih dalam pelaksanaan program pelatihan mampu menyampaikan materi dengan baik”.

Tabel Pelatihan 3

Pernyataan 3	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu – Ragu	4	26.7	26.7	26.7
Valid Setuju	9	60.0	60.0	86.7
Sangat Setuju	2	13.3	13.3	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel dapat diketahui sebanyak 8 responden (53.3%) yang menyatakan setuju, 6 responden (40%) menyatakan ragu –ragu dan 1 responden (6.7%) yang menyatakan sangat setuju. Berdasarkan hasil kuesioner karyawan di Hotel berbintang menyatakan kebanyakan dari karyawan setuju bahwa pelatih/instruktur dalam pelaksanaan program pelatihan mampu menyampaikan materi dengan baik.

4. Penilaian responden terhadap instrumen “Sebagai peserta pelatihan, saya berantusias mengikuti program pelatihan yang dilaksanakan”.

Tabel Pelatihan 4

Pernyataan 4	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu – Ragu	4	26.7	26.7	26.7
Valid Setuju	9	60.0	60.0	86.7
Sangat Setuju	2	13.3	13.3	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel dapat diketahui sebanyak 9 responden (60%) yang menyatakan setuju, 4 responden (26.7%) menyatakan ragu –ragu dan 2 responden (13.3%) yang menyatakan sangat setuju. Hasil kuesioner karyawan di Hotel berbintang menyatakan kebanyakan dari karyawan setuju bahwa Sebagai peserta pelatihan, karyawan berantusias mengikuti program pelatihan yang dilaksanakan.

5. Penilaian responden terhadap instrumen “Materi yang diberikan dalam program pelatihan dapat menambah dan meningkatkan pengetahuan karyawan”.

Tabel Pelatihan 5

Pernyataan 6	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu – Ragu	1	6.7	6.7	6.7
Valid Setuju	11	73.3	73.3	80.0
Sangat Setuju	3	20.0	20.0	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel dapat diketahui sebanyak 11 responden (73.3%) yang menyatakan setuju, 3 responden (20%) menyatakan sangat setuju dan 1 responden (6.7%) yang menyatakan ragu –ragu. Secara keseluruhan karyawan di Hotel berbintang menyatakan bahwa karyawan setuju bahwa materi yang diberikan dalam program pelatihan dapat menambah dan meningkatkan pengetahuan karyawan.

6. Penilaian responden terhadap instrumen “Sebagai peserta pelatihan, saya mendapatkan panduan yang baik dari pelatihan selama program pelatihan”.

Tabel Pelatihan 6

Pernyataan 8	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu – Ragu	3	20.0	20.0	20.0
Valid Setuju	9	60.0	60.0	80.0
Sangat Setuju	3	20.0	20.0	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel dapat diketahui sebanyak 9 responden (60%) yang menyatakan setuju, 3 responden (20%) menyatakan sangat setuju dan 3 responden (20%) yang menyatakan ragu –ragu. Secara keseluruhan karyawan di Hotel berbintang menyatakan bahwa karyawan setuju bahwa sebagai peserta pelatihan, saya mendapatkan panduan yang baik dari pelatihan selama program pelatihan.

7. Penilaian responden terhadap instrumen “Metode program pelatihan yang

diterapkan sesuai dengan jenis pelatihan yang dibutuhkan karyawan”.

Tabel Pelatihan 7

Pernyataan 9	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu – Ragu	6	40.0	40.0	40.0
Setuju	6	40.0	40.0	80.0
Sangat Setuju	3	20.0	20.0	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2021

Dapat dilihat dari hasil diatas sebanyak 6 responden (40%) yang menyatakan setuju, 6 responden (40%) menyatakan ragu – ragu dan 3 responden (20%) yang menyatakan sangat setuju. Berdasarkan hasil kuesioner karyawan di Hotel berbintang menyatakan kebanyakan dari karyawan setuju bahwa metode program pelatihan yang diterapkan sesuai dengan jenis pelatihan yang dibutuhkan karyawan.

8. Penilaian responden terhadap instrumen “Pihak manajemen hotel sering memberikan pelatihan kepada karyawan”.

Tabel Pelatihan 8

Pernyataan 10	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu – Ragu	7	46.7	46.7	46.7
Setuju	6	40.0	40.0	86.7
Sangat Setuju	2	13.3	13.3	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan table dapat diketahui sebanyak 7 responden (46.7%) yang menyatakan ragu – ragu, 6 responden (40%) menyatakan setuju dan 2 responden (13.3%) yang menyatakan sangat setuju. Hasil kuesioner karyawan di Hotel berbintang menyatakan rata - rata dari

karyawan setuju bahwa pihak manajemen hotel sering memberikan pelatihan kepada karyawan.

Setelah mengetahui analisis statistik deskriptif secara frekuensi, maka untuk mengetahui hasil dari uji statistik deskriptif keseluruhan terhadap kuesioner, dapat dilihat dari penilaian terhadap masing – masing butir pernyataan tersebut untuk menginterpretasikan jawaban responden adalah berdasarkan penentuan skor/kelas interval yang ditentukan dengan rumus interval sebagai berikut :

$$\text{Interval} = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Banyaknya Bilangan}}$$

Maka :

$$\text{Interval} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

Setelah diketahui nilai intervalnya, maka jawaban responden dapat dikategorikan sebagai berikut :

Tabel 9 Kelas interval

Kelas Interval	Interpretasi
1.0 – 1.79	Sangat Tidak Setuju/Sangat Rendah
1.80 – 2.59	Tidak Setuju/Rendah
2.60 – 3.39	Ragu – Ragu/Sedang
3.40 – 4.19	Setuju/Tinggi
4.20 – 5.00	Sangat Setuju/Sangat Tinggi

Sumber: Sudjana (2012:79)

Dengan adanya tabel kelas interval diatas dapat mempermudah peneliti untuk mengetahui nilai rata – rata setiap pernyataan yang akan diolah dengan menggunakan statistik deskriptif keseluruhan terhadap kuesioner. Dapat dilihat pada tabel.

Tabel uji statistik deskriptif tentang program pelatihan Variabel x

Descriptive Statistics

Pernyataan	N	Min.	Max.	Sum	Mean	Std. Deviation
Penerapan program pelatihan memudahkan karyawan untuk meningkatkan keterampilan kerja, pengetahuan dan kualitas pelayanan.	15	3	5	64	4.27	.704
Dengan adanya program pelatihan, karyawan lebih dapat mengerti dan menangani permasalahan yang ada dengan baik.	15	3	5	63	4.20	.676
Pelatih dalam pelaksanaan program pelatihan mampu menyampaikan materi dengan baik.	15	3	5	55	3.67	.617
Sebagai peserta pelatihan, saya berantusias mengikuti program pelatihan yang dilaksanakan.	15	3	5	58	3.87	.640
Materi yang diberikan dalam program pelatihan dapat menambah dan meningkatkan pengetahuan karyawan.	15	3	5	62	4.13	.516
Sebagai peserta pelatihan, saya mendapatkan panduan yang baik dari pelatihan selama program pelatihan.	15	3	5	60	4.00	.655
Metode program pelatihan yang diterapkan sesuai dengan jenis pelatihan yang dibutuhkan karyawan	15	3	5	57	3.80	.775
Pihak manajemen hotel sering memberikan pelatihan kepada karyawan.	15	3	5	55	3.67	.724
Valid N (listwise)	15					

Sumber : Data diolah, 2021

Dari hasil uji statistik deskriptif terhadap program pelatihan diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden sebanyak 15 orang (N = 15). Untuk penilaian masing – masing instrumen pernyataan kuesioner dapat dilihat pada paduan rumus nilai interval sebelumnya, yang menunjukkan bahwa :

1. Untuk pernyataan “Penerapan program pelatihan memudahkan karyawan untuk meningkatkan keterampilan kerja, pengetahuan dan kualitas pelayanan” diperoleh nilai rata – rata sebesar 4,20. Berdasarkan tabel 4.12, nilai 4,20 termasuk ke kategori sangat setuju bahwa penerapan program pelatihan memudahkan karyawan untuk meningkatkan kinerja kerja.
2. Untuk pernyataan “Dengan adanya program pelatihan, karyawan lebih dapat mengerti dan menangani permasalahan yang ada dengan baik” diperoleh nilai rata – rata sebesar 4,27. Berdasarkan tabel 4.12, nilai 4,27 termasuk ke kategori setuju bahwa dengan adanya program pelatihan, karyawan lebih dapat mengerti dan menangani permasalahan dengan baik.

Untuk pernyataan “Pelatih dalam pelaksanaan program pelatihan mampu menyampaikan materi dengan baik” diperoleh nilai rata – rata sebesar 3,67. Berdasarkan tabel 4.12, nilai 3,67 termasuk ke kategori setuju bahwa pelatih/instruktur mampu menyampaikan materi dengan baik.

Untuk pernyataan “Sebagai peserta pelatihan, saya berantusias mengikuti program pelatihan yang dilaksanakan” diperoleh nilai rata – rata sebesar 3,87. Berdasarkan tabel 4.12, nilai 3,87 termasuk ke kategori setuju bahwa karyawan berantusias mengikuti program pelatihan yang dilaksanakan.

Untuk pernyataan “Materi yang diberikan dalam program pelatihan dapat menambah dan meningkatkan pengetahuan karyawan” diperoleh nilai rata – rata sebesar 4,13. Berdasarkan tabel 4.12, nilai 4,13 termasuk ke kategori setuju bahwa materi yang diberikan dapat menambah dan meningkatkan pengetahuan karyawan.

6. Untuk pernyataan “Sebagai peserta pelatihan, saya mendapatkan panduan yang baik dari pelatihan selama program pelatihan” diperoleh nilai rata – rata sebesar 4,00. Berdasarkan tabel 4.12, nilai 4,00 termasuk ke kategori setuju bahwa karyawan mendapatkan panduan yang baik dari pelatihan selama program pelatihan.
7. Untuk pernyataan “Metode program pelatihan yang diterapkan sesuai dengan jenis pelatihan yang dibutuhkan karyawan” diperoleh nilai rata – rata sebesar 3,80. Berdasarkan tabel 4.12, nilai 3,80 termasuk ke kategori setuju metode program pelatihan yang diterapkan sesuai dengan jenis pelatihan yang dibutuhkan karyawan.
8. Untuk pernyataan “Pihak manajemen hotel sering memberikan pelatihan kepada karyawan” diperoleh nilai rata – rata sebesar 3,67. Berdasarkan tabel nilai 3,67 termasuk ke kategori setuju

bahwa pihak manajemen sering memberikan pelatihan kepada karyawan.

Tinjauan tentang Kualitas Pelayanan pada Departemen *housekeeping*

Dalam bagian ini penulis memaparkan uji statistik deskriptif secara frekuensi mengenai data dari Variabel Y (Kualitas Pelayanan). Berikut ini ada 18 instrumen pernyataan kuesioner yang telah valid sesuai dengan indikator pada Variabel Y (Kualitas Pelayanan) :

Tabel Kualitas Pelayanan 9

Pernyataan 1	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu – Ragu	8	26.7	26.7	26.7
Setuju	18	60.0	60.0	86.7
Sangat Setuju	4	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2021

Sebanyak 18 responden (60%) yang menyatakan setuju, 8 responden (26.7%) yang menyatakan ragu –ragu dan 4 reponden (13.3%) menyatakan sangat setuju. Secara keseluruhan tamu yang menginap di hotel menyatakan bahwa mampu menyiapkan kamar yang anda tempati dengan cekatan, teliti, bersih dan nyaman.

Tabel Kualitas Pelayanan 10

Pernyataan 2	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu – Ragu	13	43.3	43.3	43.3
Setuju	15	50.0	50.0	93.3
Sangat Setuju	2	6.7	6.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2021

15 responden (50%) yang menyatakan setuju, 13 responden (43.3%) yang menyatakan ragu –ragu dan 2 reponden (6.7%) menyatakan sangat setuju. Dari hasil tabel diatas rata-rata tamu yang menginap di hotel berbintang menyatakan bahwa mampu memberikan pelayanan sesuai dengan

kebutuhan/permintaan yang anda butuhkan.

Tabel Kualitas Pelayanan 10

Pernyataan 3	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu – Ragu	12	40.0	40.0	40.0
Setuju	14	46.7	46.7	86.7
Sangat Setuju	4	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa 14 responden (46.7%) yang menyatakan setuju, 12 responden (40%) yang menyatakan ragu –ragu dan 4 reponden (13.3%) menyatakan sangat setuju. Dari hasil tabel diatas rata-rata tamu yang menginap di hotel menyatakan bahwa belum dapat memberi kepuasan kepada tamu selama menginap.

Tabel Kualitas Pelayanan 11

Pernyataan 3	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu – Ragu	12	40.0	40.0	40.0
Setuju	14	46.7	46.7	86.7
Sangat Setuju	4	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2021

Diketahui 20 responden (66.7%) yang menyatakan setuju, 5 responden (16.7%) yang menyatakan sangat setuju dan 5 responden (16.7%) menyatakan ragu –ragu. Dari hasil tabel diatas rata-rata tamu yang menginap di hotel berbintang menyatakan bahwa departemen *housekeeping* selalu berpenampilan rapi dan bersih.

Tabel Kualitas Pelayanan 12

Pernyataan 4	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu – Ragu	5	16.7	16.7	16.7
Setuju	20	66.7	66.7	83.3
Sangat Setuju	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa 13 responden (43.3%) yang menyatakan setuju, 10 responden (33.3%) yang menyatakan sangat setuju dan 7 responden (23.3%) menyatakan ragu – ragu. Dari hasil tabel diatas, dapat diketahui sebagian besar tamu yang menginap di Hotel menyatakan bahwa pelayanan kebersihan kamar sesuai dengan keinginan tamu dalam ketepatan waktu maupun kerapian kamar.

Tabel Kualitas Pelayanan 13

Pernyataan 5	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu – Ragu	7	23.3	23.3	23.3
Setuju	13	43.3	43.3	66.7
Sangat Setuju	10	33.3	33.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa 18 responden (60%) yang menyatakan setuju, 8 responden (26.7%) yang menyatakan ragu – ragu dan 4 responden (13.3%) menyatakan sangat setuju. Dari hasil tabel diatas kebanyakan tamu yang menginap di hotel berbintang menyatakan bahwa tamu merasa aman saat berada di hotel karena ada sistem pengamanan 24 jam.

Tabel Kualitas Pelayanan 14

Pernyataan 6	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu – Ragu	8	26.7	26.7	26.7
Setuju	18	60.0	60.0	86.7
Sangat Setuju	4	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa 15 responden (50%) yang menyatakan setuju, 13 responden (43.3%) yang menyatakan sangat setuju dan 2 responden (6.7%) menyatakan ragu – ragu. Dari hasil tabel diatas, secara keseluruhan tamu yang menginap di hotel berbintang menyatakan bahwa pelayanan laundry yang diberikan sesuai dengan permintaan tamu.

Tabel Kualitas Pelayanan 15

Pernyataan 7	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu – Ragu	2	6.7	6.7	6.7
Setuju	15	50.0	50.0	56.7
Sangat Setuju	13	43.3	43.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa 14 responden (46.7%) yang menyatakan setuju, 9 responden (30%) yang menyatakan sangat setuju dan 7 responden (23.3%) menyatakan ragu – ragu. Kebanyakan tamu yang menginap di Hotel berbintang menyatakan bahwa kemampuan cepat tanggap dan mampu menerima informasi dengan baik dari tamu ataupun teman sekerja.

Tabel Kualitas Pelayanan 16

Pernyataan 8	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu – Ragu	7	23.3	23.3	23.3
Setuju	14	46.7	46.7	70.0
Sangat Setuju	9	30.0	30.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa 18 responden (60%) yang menyatakan setuju, 6 responden (20%) yang menyatakan sangat setuju dan 6 responden (20%) menyatakan ragu-ragu. Sebagian besar tamu yang menginap di hotel berbintang menyatakan bahwa lobby hotel bersih.

Tabel Kualitas Pelayanan 17

Pernyataan 9	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu – Ragu	6	20.0	20.0	20.0
Valid Setuju	18	60.0	60.0	80.0
Sangat Setuju	6	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa 13 responden (43.3%) yang menyatakan setuju, 10 responden (33.3%) yang menyatakan sangat setuju dan 7 responden (23.3%) menyatakan ragu –ragu. Dari data tabel yang diatas kebanyakan tamu yang menginap di Hotel berbintang menyatakan setuju bahwa *departemen* housekeeping kurang mampu dan memiliki perhatian yang cukup dalam mengingat nama tamu.

Tabel Kualitas Pelayanan 18

Pernyataan 10	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu – Ragu	7	23.3	23.3	23.3
Valid Setuju	13	43.3	43.3	66.7
Sangat Setuju	10	33.3	33.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa 16 responden (53.3%) yang menyatakan setuju, 8 responden (26.7%) yang menyatakan sangat setuju dan 6 responden (20%) menyatakan ragu –ragu. Dari data tabel yang diatas kebanyakan tamu yang menginap di hotel berbintang menyatakan setuju bahwa ada beberapa fasilitas yang ada di kamar tidak berfungsi dengan baik.

Tabel Kualitas Pelayanan 19

Pernyataan 11	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu – Ragu	6	20.0	20.0	20.0
Valid Setuju	16	53.3	53.3	73.3
Sangat Setuju	8	26.7	26.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa 15 responden (50%) yang menyatakan setuju, 13 responden (43.3%) menyatakan ragu –ragu dan 2 responden (6.7%) yang menyatakan sangat setuju. Dari data tabel yang diatas kebanyakan tamu yang menginap di Hotel berbintang menyatakan setuju kurang bertindak cepat dalam menindak lanjuti keluhan yang diberikan tamu.

Tabel Kualitas Pelayanan 20

Pernyataan 13	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu – Ragu	13	43.3	43.3	43.3
Valid Setuju	15	50.0	50.0	93.3
Sangat Setuju	2	6.7	6.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa 21 responden (70%) yang menyatakan setuju, 5 responden (16.7%) yang menyatakan sangat setuju dan 4 responden (13.3%) menyatakan ragu –ragu. Dari data tabel yang diatas sebagian besar tamu yang menginap di Hotel berbintang menyatakan setuju bahwa pelayanan dengan sikap ramah, sopan dan santun.

Tabel Kualitas Pelayanan 21

Pernyataan 15	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu – Ragu	4	13.3	13.3	13.3
Valid Setuju	21	70.0	70.0	83.3
Sangat Setuju	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa 18 responden (60%) yang menyatakan setuju, 9 responden (30%) menyatakan ragu –ragu dan 3 responden (10%) yang menyatakan sangat setuju. Dari data tabel yang diatas kebanyakan tamu yang menginap di Hotel berbintang menyatakan setuju dapat berkomunikasi dengan baik.

Tabel Kualitas Pelayanan 22

Pernyataan 16	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu – Ragu	9	30.0	30.0	30.0
Valid Setuju	18	60.0	60.0	90.0
Sangat Setuju	3	10.0	10.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa 14 responden (46.7%) yang ragu – ragu, 11 responden (36.7%) yang setuju dan 5 responden (16.7%) yang sangat setuju. Dari data tabel yang diatas, sebagian besar tamu yang menginap di Hotel berbintang menyatakan kurang dapat berbahasa asing khusus Bahasa Inggris.

Tabel Kualitas Pelayanan 23

Pernyataan 17	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu – Ragu	14	46.7	46.7	46.7
Valid Setuju	11	36.7	36.7	83.3
Sangat Setuju	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa 12 responden (40%) yang menyatakan sangat setuju, 12 responden (40%) menyatakan setuju dan 6 responden (20%) yang menyatakan ragu –ragu. Dari data tabel yang diatas sebagian besar tamu yang menginap di hotel berbintang menyatakan sangat setuju selalu siap dalam memberi bantuan kepada tamu”.

Tabel Kualitas Pelayanan 24

Pernyataan 18	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu – Ragu	6	20.0	20.0	20.0
Valid Setuju	12	40.0	40.0	60.0
Sangat Setuju	12	40.0	40.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa 15 responden (50%) yang menyatakan setuju, 10 responden (33.3%) menyatakan ragu –ragu dan 5 responden (16.7%) yang menyatakan sangat setuju. Dari data tabel yang diatas, dapat disimpulkan kebanyakan tamu yang menginap di hotel berbintang menyatakan setuju bahwa seluruh area hotel bersih dan rapih.

Tabel Kualitas Pelayanan 25

Pernyataan 19	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ragu – Ragu	10	33.3	33.3	33.3
Valid Setuju	15	50.0	50.0	83.3
Sangat Setuju	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa 14 responden (46.7%) yang menyatakan setuju, 13 responden (43.3%) menyatakan ragu –ragu dan 3 responden (10%) yang menyatakan sangat setuju. Dari data tabel yang diatas kebanyakan tamu yang menginap di Hotel berbintang menyatakan setuju bahwa *Departemen housekeeping* dibantu oleh atasan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik.

Setelah mengetahui analisis statistik deskriptif secara frekuensi pada Variabel Y (Kualitas Pelayanan), maka untuk mengetahui hasil dari uji statistik deskriptif keseluruhan terhadap kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut ini :

$$Y = \alpha + \beta X$$

$$Y = 40.247 + 1.973X$$

Berdasarkan persamaan regresi tersebut dapat dianalisis pengaruh dari variabel penerapan program pelatihan terhadap kualitas pelayanan, yaitu:

1. Konstanta sebesar 40.247 yang artinya nilai konsisten Variabel Kualitas Pelayanan adalah sebesar 40.247.
2. Koefisien Regresi X sebesar 1.973 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Program Pelatihan, maka nilai kualitas pelayanan bertambah sebesar 1.973. Koefisien Regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh Variabel X terhadap Variabel Y adalah positif.

**Tabel Uji koefisien determinasi
Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.654 ^a	.427	.402	3.947

a. Predictors: (Constant), Program Pelatihan

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan hasil dari tabel menjelaskan bahwa besarnya nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0.654, maka diperoleh Koefisien Determinasi (R^2 /Square) sebesar 0.427 sama dengan 42.7% yang berarti bahwa adanya Pengaruh Variabel Independen (Program Pelatihan) terhadap Variabel Dependen (Kualitas Pelayanan) adalah sebesar 42.7% sedangkan sisanya sebanyak 57.3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Sehingga dapat dikatakan Penerapan Program Pelatihan memiliki pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada Departemen *housekeeping* di hotel berbintang. Setelah mengetahui Analisis Regresi Linier Sederhana, analisis selanjutnya ANOVA. Pada analisis ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh nyata (signifikan) dari Variabel Program Pelatihan terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.

Tabel ANOVA

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	162.523	1	162.523	3.367	.000 ^a
1 Residual	627.477	13	48.267		
Total	790.000	14			

a. Predictors: (Constant), Program Pelatihan

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : Data diolah, 2021

Dari hasil tabel 4.35 diketahui bahwa $F_{hitung} = 3.367$ dengan tingkat signifikan sebesar $0.000 < 0.05$, maka model regresi ini dapat dipakai untuk memprediksi adanya pengaruh Variabel Penerapan Program Pelatihan terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.

Uji Signifikansi Parsial (Uji – t)

Uji – t dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara signifikan/parsial. Pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikan sebesar 0.05 ($\alpha = 5\%$) dan juga dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} . Untuk mengetahui nilai t_{tabel} maka dapat digunakan rumus :

$$\begin{aligned}
 t_{tabel} &= (\alpha/2 ; n-k-1) \\
 &= (0.05/2 ; 15-1-1) \\
 &= (0.025 ; 13)
 \end{aligned}$$

sehingga mengetahui nilai $t_{tabel} = 2.160$ (dilihat dari distribusi nilai t_{tabel} dengan nilai sig 0.025). Untuk mengetahui nilai $t_{hitung} = 4.835$, dapat dilihat dalam tabel 4.38 berikut ini :

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	40.247	6.855		3.388	.033
Program Pelatihan	1.973	.330	.554	4.835	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan persamaan regresi tersebut, dapat dianalisis hasil uji – t dilakukan untuk mengetahui pengaruh yang signifikan dari variabel penerapan program pelatihan terhadap kualitas pelayanan.

Dari hasil uji – t tersebut, dapat diketahui bahwa nilai $t_{hitung} = 4.835 > t_{tabel} = 2.160$ dan nilai signifikansi sebesar $0.00 < 0.05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan program pelatihan (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y).

PENUTUP

Simpulan

1. Penerapan Program Pelatihan pada karyawan belum baik dikarenakan pelaksanaan program pelatihan yang tidak berkelanjutan ataupun berkala. Dimana pelaksanaan program pelatihan tersebut dilaksanakan pada saat *low season* atau saat ada *complaint* dan adapun dasar penerapan program pelatihan tersebut, yang dimana materi yang disampaikan harus sesuai kebutuhan karyawan.
2. Kualitas Pelayanan yang diberikan Departemen *housekeeping* masih kurang memuaskan tamu, dikarenakan kebanyakan responden yang menyatakan setuju dengan pernyataan belum dapat memberi kepuasan kepada tamu selama menginap” hal ini dapat diukur melalui jumlah persen tanggapan responden yang telah dikelola sebesar 60%.
3. Berdasarkan Hasil Uji – t, bahwa terdapat pengaruh yang signifikan.

Saran

Adapun rekomendasi yang dapat penulis paparkan saat ini, berdasarkan hasil kesimpulan tersebut ialah :

1. Penerapan Program Pelatihan bagi setiap perusahaan sangatlah penting, sebaiknya untuk pihak manajemen lebih meningkatkan pemberian program pelatihan kerja kepada karyawan, agar penerapan program pelatihan yang sudah terselenggarakan akan menjadi

lebih baik dan lancar. Dengan adanya penerapan program pelatihan maka karyawan akan dapat meningkatkan kinerja karyawan (pengetahuan, sikap, kerjasama tim) serta kualitas pelayanan.

2. Dalam Penerapan Program Pelatihan, materi yang disampaikan harus sesuai dengan kebutuhan peserta pelatihan (karyawan), agar peserta pelatihan dapat meningkatkan kemampuan dan semakin cepat tanggap dalam bekerja, seperti dengan menambahkan materi *english class, how to manage complaint, hotel terminology* dan lainnya
3. Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh departemen *housekeeping* secara umum sudah baik, namun sebaiknya lebih ditingkatkan dan diperhatikan kembali agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan serta harapan tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Dessler. G. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia (edisi kesepuluh)*. Jakarta Barat: PT Indeks
- A. P. Mangkunegara, (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- A. S. Nitisemito. (2001), *Manajemen Personalia*, Edisi kedua, Ghalia. Indonesia
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- B. H. & Wungu. J. (2003). *Tingkatkan Kinerja Perusahaan dengan Merit System*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Direktur Politeknik Pariwisata Medan atas bantuan dan dukungannya sehingga publikasi hasil penelitian ini dapat diterbitkan.