



Pengaruh Pelatihan Terhadap *Knowledge* Karyawan di Artotel Sanur Bali

*Gizel Gradinta Lineri*¹, *Ira Meirina Chair*²

¹ Universitas Negeri Padang

² Universitas Negeri Padang

email : ggradinta@gmail.com , irameirinachair@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian didasarkan karena hasil tes *knowledge* karyawan di Artotel Sanur Bali, penulis menemukan beberapa masalah yaitu tidak ada posisi khusus yang menangani pelatihan untuk karyawan, karyawan yang memberikan jawaban pada tes kurang tepat, terdapat karyawan yang tidak mampu mengisi tes tertulis tentang *product knowledge* hotel dan *job skills*, masih terdapat karyawan yang tidak mengetahui lokasi dari fasilitas hotel. Urgensi dari penelitian ini adalah apabila tidak diatasi akan merusak citra hotel karena terdapat karyawan seharusnya memiliki pengetahuan terutama menyangkut *product knowledge hotel* dan *job skill*. *Knowledge* karyawan akan menunjang kelancaran operasional hotel dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Tujuan dari penelitian ini yaitu mendeskripsikan pengaruh pelatihan terhadap *knowledge* karyawan di Artotel Sanur Bali.

Penelitian digolongkan kuantitatif metode asosiatif kausal. Populasi yaitu karyawan yang bekerja di Artotel Sanur Bali berjumlah 47 dengan teknik sampel jenuh. Selanjutnya dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dengan metode skala likert serta dilakukan analisis terhadap data tersebut.

Berdasarkan penelitian, disimpulkan bahwa pengaruh pelatihan terhadap *knowledge* 22% serta 78% ditentukan lainnya. Koefisien regresi sebesar 0,490 signifikansi $0,001 < 0,05$. Disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan. Hipotesis penelitian yaitu H_a diterima dan H_0 ditolak.

Kata kunci : Pelatihan, *Knowledge*, Karyawan

PENDAHULUAN

Pariwisata semakin berkembang, dilihat dari semakin banyaknya kegiatan wisata yang dilakukan seperti belibur, berekreasi, ataupun berbulan madu ke tempat-tempat wisata.[1] Pariwisata adalah seluruh kegiatan berhubungan dengan wisatawan bersifat multidimensi serta multidisiplin demi mewujudkan kebutuhan setiap orang dengan cara interaksi antara konsumen.

Pulau Bali contohnya, berkembang karena budaya tersendiri serta pantainya. Bali juga terkenal dengan makanan khasnya seperti ayam betutu dan *icon*-nya yaitu monumen Garuda Wisnu Kencana. Ibukota Bali yaitu Denpasar, juga terkenal dengan Monumen Bajra Sandhi, Museum Bali, dan Pantai Sanur.

Denpasar Selatan menjadi tujuan yang banyak diminati wisatawan jika berkunjung ke Denpasar. Terkenal dengan wilayah Sanur yang memiliki Pantai Sanur yang cocok untuk dijadikan tempat untuk bersantai dengan teman-teman atau keluarga. Potensi wisata Sanur, membuat industri pariwisatanya menjadi berkembang serta menghasilkan dampak positif bagi pengusaha terutama usaha hotel.[2] Hotel ialah usaha bisnis atau jasa berupa pelayanan serta menyediakan akomodasi, fasilitas penunjang yang dikelola secara komersial.

Artotel Sanur Bali berstandar hotel bintang empat yang berlokasi di Jalan Kusuma Sari nomor 1, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali. Artotel Sanur Bali memiliki *departement* yang berperan penting dalam mengelola sumber daya manusia yaitu *Human Resource Department*. Salah satu bentuk pengelolaan karyawan yaitu dengan memberikan pelatihan bagi karyawan.[3] Pemberian pelatihan penting dalam membentuk karakter karyawan, karena setelah mengikuti pelatihan akan mengalami perubahan pada sifat dan mental. [4] Pelatihan (*training*) merupakan sebuah proses di mana karyawan memperoleh kapabilitas untuk membantu pencapaian tujuan individu dan organisasional. [5] Pemberian pelatihan dianggap sangat penting dalam membentuk karakter karyawan, karena mayoritas pegawai yang telah mengikuti pelatihan akan mengalami perubahan pada sifat dan mentalnya dalam menerima arahan dalam bekerja. Namun berdasarkan tabel struktur organisasi *Human Resource Department* di Artotel Sanur Bali, tidak terdapat posisi khusus yang menangani pelatihan sumber daya manusia. Pelatihan yang diberikan kepada karyawan Artotel Sanur Bali dilakukan oleh *Human Resource Manager* bersama dengan penulis sebagai *trainee*. Tidak ada posisi khusus dalam menangani pelatihan untuk karyawan akan menyebabkan adanya karyawan yang tidak memiliki *knowledge* (pengetahuan) mengenai produk dan keterampilan kerja. [6] Pengetahuan merupakan kesadaran dalam bidang kognitif. [7] *Knowledge* dibagi menjadi dua bagian yang saling berhubungan, *Theoretical Knowledge* dan *Practical Knowledge*. Adanya karyawan yang tidak memiliki *knowledge* (pengetahuan) mengenai produk hotel terlihat pada lembar hasil tes tertulis pada bagian *hotel product knowledge* pada November dan Desember 2019 yang dilakukan *Human Resource Department*. Karyawan memberikan jawaban yang kurang tepat dan mengosongkan kolom jawaban karena tidak memiliki *knowledge* terkait dengan *product knowledge* yang ada pada lembar tes.

Berdasarkan lembar hasil tes yang diisi oleh karyawan, terdapat karyawan yang memberikan jawaban kurang tepat dan mengosongkan kolom jawaban karena tidak memiliki *knowledge* terkait dengan *job skill* berdasarkan department pada masing-masing karyawan. Penulis juga menemukan langsung saat sedang bertugas mengawasi karyawan yang sedang bekerja, ada tamu yang bertanya kepada salah satu karyawan *Front Office Department* tentang lokasi Artotel *Beach Club*, yang merupakan salah satu properti Artotel yang lokasinya sudah diberikan pada saat *Human Resource Manager* memberikan pelatihan secara verbal sebelum adanya tes tertulis, dan karyawan tersebut tidak mampu menjawab pertanyaan tamu tersebut. Padahal karyawan sudah mendapatkan pelatihan dengan mengikuti beberapa kali tes tertulis mengenai *product knowledge* dan *job skill knowledge*.

METODOLOGI

Penelitian ini digolongkan kepada kuantitatif dengan metode asosiatif kausal.[8] Penelitian asosiatifartinya bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Populasi yaitu karyawan yang bekerja di Artotel Sanur Bali dengan jumlah 47 memakai sampel jenuh.Selanjutnya data dikumpulkan dari kuesioner dengan metode skala likert serta data dianalisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Deskripsi Data Pelatihan

Datavariabel pelatibandiperoleh dari 8 butir pertanyaan. Hasil penelitian dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Data Pelatihan (X)

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase %
Sangat Baik	≥ 32	0	0
Baik	26,67 - < 32	7	14,89
Cukup	21,33 - < 26,67	26	55,32
Buruk	16 - < 21,33	14	29,79
Sangat Buruk	< 16	0	0
Jumlah		47	100

Dari penelitian disimpulkan bahwa variabel pelatihan digolongkan pada kategori cukup baik dengan persentase sebesar 55,32%.

2. Deskripsi Data *Knowledge*

Data variabel *knowledge*didapat dari 9 butir pertanyaan. Hasilnya dapat dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Data *Knowledge* (Y)

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase %
Sangat Baik	≥ 36	0	0
Baik	30 - < 36	11	23,40
Cukup	24 - < 30	29	61,70
Buruk	18 - < 24	7	14,90
Sangat Buruk	< 18	0	0
Jumlah		47	100

Hasil penelitian menunjukkan *knowledge* dikategorikan cukup baik dengan persentase sebesar 61,70%.

3. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Terdapat nilai Assymp Sig variabel pelatihan ialah 0,189 kemudian 0,661 untuk variabel *knowledge*.

- b. **Uji Homogenitas**
Terdapat nilai sig $0,104 > 0,05$. Maka nilai signifikansi lebih besar dari pada taraf signifikansi.
- c. **Uji Lineritas**
Terdapat nilai sig $0,794 > 0,05$, maka terdapat hubungan linear antara pelatihan dan *knowledge*.

4. Pengujian Hipotesis

Dari pengujian hipotesis, diperoleh hasil pengaruh pelatihan terhadap *knowledge* sebesar 22% sedangkan 78% ditentukan lainnya. Hipotesisnya ialah H_a diterima dan H_0 ditolak.

Pembahasan

a. Pelatihan (X)

[9] Pelatihan yaitu kegiatan yang dilakukan untuk pengembangan profesional. Berdasarkan penelitian tentang variabel pelatihan, dijelaskan dari 47 orang responden, disimpulkan bahwa variabel pelatihan digolongkan kategori cukup baik dengan persentase 55,32%. Selanjutnya deskripsi indikator: 1) *Reactions* (reaksi), dikategorikan buruk 40,42%, 2) *Learning* (belajar), dikategorikan cukup baik 53,19%, 3) *Result* kategori cukup baik 44,68%.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa variabel lingkungan pelatihan di Artotel Sanur Bali dikategorikan cukup baik, selanjutnya pihak hotel harus meningkatkan hasil pelatihan dari setiap karyawan menjadi sangat baik dengan cara mengadakan pelatihan untuk setiap karyawan secara berkala, memberikan materi pelatihan sesuai dengan section dari setiap karyawan, serta mendatangkan pemateri yang kompeten, hal tersebut bertujuan agar dapat menambah ilmu pengetahuan dari setiap karyawan dan membuat karyawan akan lebih produktif dalam menyelesaikan pekerjaannya.

b. Knowledge (Y)

[10] Pengetahuan berarti seseorang yang mengetahui informasi dari bidangnya sendiri. Berdasarkan hasil penelitian tentang variabel *knowledge*, dapat dijelaskan dari 47 responden, dapat disimpulkan bahwa *knowledge* karyawan di Artotel Sanur Bali digolongkan pada kategori cukup baik dengan persentase sebesar 61,70%. 1) Pendidikan, digolongkan buruk, 2) Pengalaman kategori baik, 3) Minat, dikategorikan cukup baik.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa *knowledge* karyawan di Artotel Sanur Bali dikategorikan cukup baik. Selanjutnya pihak hotel harus meningkatkan *knowledge* dari setiap karyawan menjadi sangat baik menetapkan standar pendidikan yang harus dimiliki setiap karyawan, menjalankan SOP yang telah dibuat, melakukan seleksi kepada karyawan yang baru masuk dari pengalaman serta penghargaan yang dimiliki, serta mengembangkan minat yang dimiliki oleh setiap karyawan. Hal tersebut bertujuan untuk melihat potensi *knowledge* dari setiap karyawan.

c. Pengaruh Pelatihan Terhadap Knowledge Karyawan di Artotel Sanur Bali

Berdasarkan pengujian hipotesis, didapat pengaruh pelatihan terhadap *knowledge* 22% sedangkan 78% ditentukan lainnya, signifikansi $0,001 < 0,05$. Maka disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara pelatihan (X) terhadap *knowledge* di Artotel Sanur Bali. Hipotesis H_a diterima.

KESIMPULAN

- 1) Secara keseluruhan variabel Pelatihan (X), digolongkan cukup baik. Sedangkan berdasarkan 3 indikator terdapat 2 indikator kategori cukup baik yaitu indikator *learning* (belajar) dan indikator *result* (hasil) serta 1 indikator kategori buruk yaitu indikator *reactions* (reaksi).
- 2) Secara keseluruhan variabel *Knowledge* Karyawan (Y) digolongkan cukup Baik. Sedangkan berdasarkan 3 indikator terdapat 1 indikator kategori baik yaitu indikator pengalaman, 1 indikator kategori cukup baik yaitu indikator minat serta 1 indikator kategori buruk yaitu indikator pendidikan.
- 3) Pengaruh pelatihan terhadap *knowledge* 22%, 78% ditentukan lain. Signifikansi $0,001 < 0,05$, disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara pelatihan terhadap *knowledge* di Artotel Sanur Bali. Hipotesis H_a diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. 10 T. 2009 Undang-Undang Republik Indonesia, Undang-Undang no. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan.
- [2] Nurita, Wayan dan Meidariani, Ni Wayan. 2020. *Bahasa Jepang Perhotelan: Effective Japanese for Hotel Staff*. Bali: Nilacakra. Tersedia di https://books.google.co.id/books?id=lpHcDwAAQBAJ&pg=PA7&dq=pengertian+hotel&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwjK6f-t_frAhVpIbcAHcfBe8QuwUwAXoECAyQCA#v=onepage&q=pengertian%20hotel&f=false. Diakses 20 September 2020.
- [3] Prastyo, Tri Hantoro Wasis. 2018. *Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi Sebagai Variabel Mediasi Karyawan PT. Hanil Indonesia Boyolali*. Sukoharjo: IAIN Surakarta. Tersedia di <http://eprints.iain-surakarta.ac.id/3987/1/SKRIPSI.pdf>. Diakses 4 Oktober 2020.
- [4] Chaerudin, Ali. 2019. *Manajemen Pendidikan dan Pelatihan SDM*. Sukabumi: CV Jejak, anggota IKAPI. Tersedia di <https://books.google.co.id/books?id=3C6LDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=pengertian+individual+knowledge+karyawan&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwj8tYCHyvfrAhXxheYKHVIA5QQ6AEwAXoECAAAQAg#v=onepage&q&f=false>. Diakses 20 September 2020.
- [5] Prastyo, Tri Hantoro Wasis. 2018. *Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi Sebagai Variabel Mediasi Karyawan PT. Hanil Indonesia Boyolali*. Sukoharjo: IAIN Surakarta. Tersedia di <http://eprints.iain-surakarta.ac.id/3987/1/SKRIPSI.pdf>. Diakses 4 Oktober 2020.
- [6] Tamara, Pinky Dwi Annisa. 2019. Analisis Pengaruh Pengetahuan, Sikap, dan Pengalaman Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Lembaga Keuangan Mikro Syariah di Tulungagung. Tulungagung: IAIN Tulungagung. Tersedia di <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/12257/5/BAB%20II.pdf>. Diakses 4 Oktober 2020.
- [6] Pratiwi, Nur Endah. 2018. Pengaruh Dimensi Kompetensi Terhadap Kinerja
- [7] Novalika. 2016. *Pengetahuan, Kemampuan, dan Loyalitas Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Sumatera Selatan*. Palembang: Universitas Muhammadiyah Palembang. Tersedia di <http://repository.um-palembang.ac.id/id/eprint/944/1/SKRIPSI757-1705192720.pdf>. Diakses 4 Oktober 2020.
- [8] Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALVABETA.
- [9] Sinaga, Onita Sari dkk. 2020. *Manajemen Kinerja dalam Organisasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis. Tersedia di https://books.google.co.id/books?id=0kX8DwAAQBAJ&pg=PA87&dq=pelatihan+SDM&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwjzOilz_frAhXz73MBHTJQBtIQ6AEwA3oECAMQAQg#v=onepage&q=pelatihan%20SDM&f=false. Diakses 20 September 2020.
- [10] Pegawai pada Tenaga Kerja Kota Cimahi. Bandung: Universitas Pasundan. Tersedia di <http://repository.unpas.ac.id/33043/3/BAB2%5B1%5D.pdf>. Diakses 4 Oktober 2020.