

**PENGARUH PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN ROOM  
ATTENDANT DI GRAND ROCKY HOTEL BUKITTINGGI**

***THE EFFECT OF TRAINING ON THE PERFORMANCE OF ROOM ATTENDANT  
EMPLOYEES AT THE GRAND ROCKY HOTEL BUKITTINGGI***

**Rozi Yuliani, Vina Kumala**

Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat  
ojhie\_aus@yahoo.com

**ABSTRAK:** Room attendant memiliki peran penting dalam menentukan citra sebuah hotel, kinerja room attendant dilihat dari seberapa baik kebersihan kamar disebuah hotel. Secara berkala Human Resources Departemen dan Executive Housekeeper akan melakukan penilaian kinerja room attendant melalui checklist performance review, selain itu keluhan tamu mengenai kebersihan kamar menjadi indikator utama dalam melakukan perbaikan standar kebersihan hotel. Grand Rocky Hotel Bukittinggi memberikan pelatihan dalam rangka menjaga konsistensi pelayanan yang memuaskan kepada tamu hotel, dibuktikan dengan kontribusi sumber daya manusia yang ada pada hotel tersebut yang dapat mempengaruhi citra sebuah hotel sebagai sebuah perusahaan jasa yang mengutamakan pelayanan. Hotel sebagai sebuah perusahaan memberikan pelatihan secara rutin kepada karyawannya khususnya departemen housekeeping yang mana dalam satu tahun room attendant diberikan pelatihan mengenai standar kebersihan kamar hotel lebih dari 2x dalam 1 tahun, namun meski pelatihan sudah dilakukan tetapi performance review dari atasan terkait kinerja room attendant masih belum maksimal, begitupun dengan keluhan tamu terhadap kebersihan kamar masih menghiasi kolom komentar di online travel agent, oleh karena itu penulis bermaksud melakukan penelitian mengenai seberapa besar pengaruh pelatihan terhadap kinerja room attendant di Grand Rocky Hotel Bukittinggi dengan 18 orang karyawan yang dilaksanakan pada tahun 2021, dengan menggunakan kuesioner sebagai salah satu teknik pengumpulan data dan menggunakan uji instrument dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, sementara untuk teknik analisis data menggunakan uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui kondisi data yang diperlukan dalam penelitian. Model analisis penelitian ini mensyaratkan uji asumsi terhadap data yang meliputi uji normalitas, uji linieritas, uji multikolineritas dan uji heteroskedestisitas. Sementara untuk uji hipotesis menggunakan analisis regresi liner berganda, uji T (parsial), uji F (simultan) dan uji koefisien determinasi. Data yang diambil dari 18 responden selanjutnya diolah menggunakan program *SPSS 25 For Windows*. Dari hasil penelitian tersebut diperoleh bahwa metode pelatihan merupakan indicator yang sangat mempengaruhi pelatihan room attendant terhadap kinerjanya.

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

**ABSTRACT:** Room attendant has an important role in determining the image of a hotel, room attendant performance is seen from how good the cleanliness of the rooms in a hotel. Periodically, the Human Resources Department and the Executive Housekeeper will evaluate the performance of the room attendant through a performance review checklist. In addition, guest complaints regarding room cleanliness are the main indicator in improving hotel cleanliness standards. Grand Rocky Hotel Bukittinggi provides training in order to maintain the consistency of satisfactory service to hotel guests, as evidenced by the contribution of existing human resources at the hotel which can affect the image of a hotel

as a service company that prioritizes service. The hotel as a company provides regular training to its employees, especially the housekeeping department which in one year the room attendant is given training on hotel room cleanliness standards more than 2x in 1 year, but even though the training has been carried out but the performance review from superiors regarding the performance of the room attendant is still not maximum, as well as guest complaints about the cleanliness of the rooms still adorn the comments column in online travel agents, therefore the author intends to conduct research on how much influence training has on the performance of room attendants at Grand Rocky Hotel Bukittinggi with 18 employees which will be held in 2021, with using a questionnaire as one of the data collection techniques and using the instrument test in this study using the validity test and reliability test, while for the data analysis technique using the classical assumption test. Classical assumption test aims to determine the condition of the data required in the study. The analysis model of this research requires assumption test of the data which includes normality test, linearity test, multicollinearity test and heteroscedasticity test. Meanwhile, to test the hypothesis using multiple linear regression analysis, T test (partial), F test (simultaneous) and the coefficient of determination test. Data taken from 18 respondents was then processed using the SPSS 25 For Windows program. From the results of the study, it was found that the training method is an indicator that greatly affects the room attendant training on its performance.

***Keywords: Training, Room Attendant, Performance***

## **A. PENDAHULUAN**

Setiap hotel memiliki potensi Sumber Daya Manusia yang menjadi modal penting agar tercapainya target yang sudah ditetapkan, hal ini karena hotel adalah suatu industri atau usaha jasa yang dikelola secara komersial (Hermawan dkk., 2018). Selain itu, Sumber Daya Manusia (SDM) juga dapat menunjang operasional perusahaan dengan baik dan efisien. Apabila Sumber Daya Manusia (SDM) yang bekerja sesuai dengan standard operasional prosedur yang sudah ditetapkan oleh perusahaan, maka hal tersebut dapat memberikan manfaat yang sangat baik bagi hotel terkait dengan pelayanan yang diberikan sehingga bias memberikan kepuasan kepada tamu hotel tersebut.

Untuk menjaga tetap konsistennya pelayanan yang diberikan oleh Sumber Daya Manusia di hotel khususnya yang langsung berhadapan dengan tamu di bagian housekeeping departemen, yang biasa kita sebut dengan room attendant, maka perlu untuk selalu diberikan pelatihan agar standarisasi pelayanan yang sudah ditetapkan dan dituangkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat berjalan konsisten setiap saat. Namun apabila konsistensi pelayanan yang harusnya diberikan oleh room attendant kepada tamu terkait kebersihan kamar tidak berjalan dengan baik, maka dirasa perlu untuk mengingatkan kembali room attendant tersebut berupa pemberian pelatihan standard operasional prosedur dalam membersihkan kamar tamu.

Hal ini terjadi di salah satu hotel di Bukittinggi yaitu di Grand Rocky Hotel Bukittinggi, beberapa keluhan tamu muncul di berbagai online travel agent terkait kebersihan kamar dan performance review yang dilakukan oleh executive housekeeper Grand Rocky Hotel Bukittinggi yang dinilai sudah tidak lagi sesuai dengan standard kebersihan yang sudah ditetapkan. Oleh karena itu, pelatihan Sumber Daya Manusia

khususnya room attendant merupakan salah satu hal wajib yang harus dilakukan untuk dapat memperbaiki kinerja room attendant dalam rangka memberikan kepuasan berkaitan dengan kebersihan kamar tamu berdasarkan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan.

Sementara itu grand rocky hotel Bukittinggi sudah melaksanakan pelatihan terhadap room attendant terkait pelaksanaan standard operasional prosedur membersihkan kamar tersebut 2 kali dalam satu tahun, yaitu untuk tahun 2019 dilaksanakan pelatihan pelaksanaan standard operasional prosedur ini sebanyak 4x dengan tema menyiapkan kamar tamu check in, membersihkan kamar tamu dengan status terisi (occupied), membersihkan kamar tamu dengan status check out dan koordinasi dengan laundry departemen. Sementara pada tahun 2020 dilaksanakan pelatihan sebanyak 2x karena terkait dengan penanggulangan covid-19 yang menyebabkan banyak kegiatan ditunda yaitu dengan tema vacuum carpet dan membersihkan kaca. Pada tahun 2021 dilaksanakan pelatihan sebanyak 5x dengan tema menyapu lantai, membersihkan televise, metal polish, furniture dusting dan pembersihan tempat sampah.

Salah satu tindakan preventif keluhan tamu terhadap kebersihan kamar dengan memberikan pelatihan terkait dengan performance review dan keluhan tamu di online travel agent sudah dilaksanakan oleh Human Resources Departemen berkoordinasi dengan Executive Housekeeper, namun masih belum terlihat adanya peningkatan kinerja terhadap standard kuliatas kebersihan kamar tersebut. Oleh karena itu peneliti bermaksud untuk mencari fakta terkait apa yang mempengaruhi pelatihan yang sudah dijalankan oleh Grand Rocky Hotel Bukittinggi terhadap Sumber Daya Manusianya khususnya room attendantnya tidak berjalan dengan baik, oleh karena itu penulis tertarik mengangkat judul pengaruh pelatihan terhadap kinerja room attendant di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

## B. METODE PENELITIAN

Variable pada penelitian ini adalah pelatihan yang meliputi meliputi Tujuan Pelatihan, Materi, Metode, Kualifikasi Peserta, Kualifikasi Pelatih, Waktu. Mangkunegara (2012).dan kinerja meliputi kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pekerjaan. Objek pada penelitian ini adalah Room Attendant di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Sample dalam penelitian ini adalah adalah keseluruhan populasi yaitu sebanyak 18 orang. Data dikumpulkan dengan menggunakan instrument kuesioner/angket yang disebar kepada room attendant. Untuk Uji instrument dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, sementara untuk teknik analisis data menggunakan uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui kondisi data yang diperlukan dalam penelitian. Model analisis penelitian ini mensyaratkan uji asumsi terhadap data yang meliputi uji normalitas, uji linieritas, uji multikolineritas dan uji heteroskedestisitas. Sementara untuk uji hipotesis menggunakan analisis regresi liner berganda, uji T (parsial), uji F (simultan) dan uji koefisien determinasi. Data yang diambil dari 18 responden selanjutnya diolah menggunakan program *SPSS 25 For Windows*

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam hasil penelitian dan pembahasan dijabarkan selara keseluruhan mengenai variable penelitian, baik variable bebas ataupun variable terikat, yang mana variable pelatihan yang merupakan variable X memiliki 36 jumlah pertanyaan dan kinerja karyawan sebagai variable Y memiliki 21 jumlah pertanyaan. Uji Validitas dalam penelitian ini dihitung berdasarkan item atau variabel dari pelatihan, dan kinerja karyawan. Data yang diambil

dari 18 responden selanjutnya diolah menggunakan program *SPSS 25 For Windows*. Perhitungan validitas instrumen didasarkan pada perbandingan antara *r*-hitung dan *r*-tabel dimana *r*-tabel = 0,468. Apabila *r*-hitung lebih besar dari *r*-tabel (*r*hitung > *r*tabel) maka item pernyataan dianggap valid begitu juga sebaliknya. Untuk Variable X1-X36 range rhitungnya antara 0.492-0.974 sehingga dinyatakan valid, sementara untuk Y1-Y21 rhitungnya antara 0.489-0.777.

Untuk uji reliabilitasnya variable pelatihan mendapati angka 0.971 dan kinerja sebesar 0.930 yang mana lebih besar dari pada angka sig. sehingga bisa dinyatakan reliable.

**Variable pelatihan** secara teoritis, skor penilaian skala likert variabel pelatihan bergerak dari 1 sampai 5 dari pilihan yang disediakan yaitu Sangat Sesuai (SS), Sesuai (S), Ragu-Ragu (RR), Tidak Sesuai (TD), dan Sangat Tidak sesuai (ST). Item berjumlah 36 butir, maka skor total bergerak dari 36 (36x1) sampai 180 (36x5). Dengan luas sebenarnya  $180+36=216$ , satuan deviasi standarnya bernilai  $\sigma = 144/6 = 24$  dengan *mean* hipotetik adalah  $\mu = (180+36)/2=108$ . Berdasarkan keterangan nilai hipotetik diatas digunakan untuk mengkategorikan skor kedalam interval yang ditetapkan yaitu 3 kelas. Ketiga kelas interval tersebut yaitu tinggi, sedang, rendah. Untuk kategori tinggi sebanyak 14 orang dengan persentase 77,78%, sedang 4 orang dengan persentase 22,22% dan rendah 0%. Berdasarkan kategori tersebut, maka 14 orang subjek (77,78%) yang memiliki skor tinggi, 4 orang subjek (22,22%) memiliki sedang. Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelatihan room attendant berada pada kategori tinggi. Berdasarkan hasil penghitungan Rerata Hipotetik dan Rerata Empiris Indikator Pelatihan dapat diketahui bahwa pada semua indikator dalam pelatihan *mean* empirisnya lebih tinggi daripada *mean* hipotetik. Pada indikator pertama tujuan dan sasaran *mean* empiris lebih tinggi daripada *mean* hipotetik yaitu  $15.94 > 12$ . Pada indikator kedua pelatih/ *trainer mean* empiris lebih tinggi daripada *mean* hipotetik yaitu  $11.94 > 9$ . Pada indikator ketiga materi *mean* empiris lebih tinggi dari pada *mean* hipotetik  $11.28 > 9$ . Pada indikator keempat metode pelatihan *mean* empiris lebih tinggi daripada *mean* hipotetik  $14.83 > 12$ . Pada indikator kelima peserta pelatihan *mean* empiris  $15.06 > 12$ . Pada indikator terakhir jenis pelatihan *mean* empiris lebih tinggi daripada *mean* hipotetik  $10.61 > 9$ . Dari hasil pengukuran indikator diatas dapat disimpulkan bahwa indikator dari variabel pelatihan memiliki skor yang tinggi. Selanjutnya pengkategorian masing-masing indikator yang di bagi menjadi 3 kelas interval dapat dilihat pada tabel berikut. Pengkategorian Subjek Berdasarkan indikator pelatihan

No	Aspek	Skor	Kategori	Subjek	
				F	(%)
1	Tujuan dan Sasaran	$\leq 18,33$	Tinggi	13	72,22%
		$11,67 \leq \chi < 18,33$	Sedang	5	27,73%
		$< 11,67$	Rendah	0	0%
		<b>Jumlah</b>		<b>18</b>	<b>100%</b>
2	Pelatih/ <i>Trainer</i>	$\leq 18,33$	Tinggi	13	72,22%
		$11,67 \leq \chi < 18,33$	Sedang	5	27,73%
		$< 11,67$	Rendah	0	0%
		<b>Jumlah</b>		<b>18</b>	<b>100%</b>
3	Materi	$\leq 18,33$	Tinggi	14	77,78%
		$11,67 \leq \chi < 18,33$	Sedang	3	16,67%

		< 11,67	Rendah	1	5,55%
		<b>Jumlah</b>		<b>18</b>	<b>100%</b>
4	Metode Pelatihan	≤ 18,33	Tinggi	9	50%
		$11,67 \leq \chi < 18,33$	Sedang	8	44,45%
		< 11,67	Rendah	1	5,55%
		<b>Jumlah</b>		<b>18</b>	<b>100%</b>
5	Peserta pelatihan	≤ 18,33	Tinggi	14	77,78%
		$11,67 \leq \chi < 18,33$	Sedang	4	22,22%
		< 11,67	Rendah	0	0%
		<b>Jumlah</b>		<b>18</b>	<b>100%</b>
6	Jenis pelatihan	≤ 18,33	Tinggi	14	77,78%
		$11,67 \leq \chi < 18,33$	Sedang	4	22,22%
		< 11,67	Rendah	0	0%
		<b>Jumlah</b>		<b>18</b>	<b>100%</b>
7	Waktu Pelatihan	≤ 22	Tinggi	14	77,78%
		$14 \leq \chi < 22$	Sedang	3	16,67%
		< 14	Rendah	1	5,55%
		<b>Jumlah</b>		<b>18</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa pelatihan berdasarkan kategori indikator Tujuan dan sasaran sebanyak 13 orang subjek 72,22% dalam kategori tinggi, 5 orang subjek 27,73% dalam kategori sedang. Kemudian berdasarkan pengkategorian indikator pelatih/*trainer* sebanyak 13 orang subjek 72,22% dalam kategori tinggi, 5 orang subjek 27,73 dalam kategori sedang. Berdasarkan pengkategorian indikator materi 14 orang subjek 77,78% dalam kategori tinggi, 3 orang subjek 16,67% dalam kategori sedang, 1 orang subjek 5,55% dalam kategori rendah. Indikator metode pelatihan 9 orang subjek 50% dalam kategori tinggi, 8 orang subjek 44,45% dalam ketegori sedang, 1 orang subjek 5,55% dalam kategori rendah. Indikator peserta pelatihan 14 orang subjek 77,78% dalam kategori tinggi, 4 orang subjek 22,22% dalam kategori sedang. Indikator jenis pelatihan 14 orang subjek 77,78% dalam ketegori tinggi, 4 orang subjek 22,22% dalam kategori sedang. Terakhir indikator peserta pelatiha 14 orang subjek 77,78% dalam kategori tinggi, 3 orang subjek 16,67% dalam kategori sedang, 1 orang subjek 5,55% dalam kategori rendah.

**Variabel Kinerja** secara teoritis, skor penilaian skala likert variabel kinerja karyawan bergerak dari 1 sampai 5 dari pilihan yang disediakan yaitu Sangat Sesuai (SS), Sesuai (S), Ragu-Ragu (RR), Tidak Sesuai (TD), dan Sangat Tidak sesuai (ST). Iteam berjumlah 21 butir, maka skor total bergerak dari 21 (21x1) sampai 105 (21x5). Dengan luas sebenarnya  $105+21=126$ , satuan deviasi standarnya bernilai  $\sigma = 126/6 = 21$  dengan *mean* hipotetik adalah  $\mu = (105+21)/2 = 63$ . Berdasarkan keterangan nilai hipotetik diatas digunakan untuk mengkategorikan skor kedalam interval yang ditetapkan yaitu 3 kelas. tiga kelas interval tersebut yaitu tinggi, sedang, rendah. Untuk kategori tinggi sebanyak 14 orang dengan persentase 77,78%, sedang 4 orang dengan persentase 22,22% dan rendah 0%. Berdasarkan kategori diatas, maka terdapat 14 orang subjek 77,78% yang memiliki kinerja karyawan tinggi, dan 4 orang subjek 22,22% memiliki kinerja karyawan sedang. Berdasarkan Rerata hipotetik dan rerata empiris variabel kinerja karyawan berdasarkan

indikator dapat diketahui bahwa indikator pertama yaitu *Quality* (kualitas) empiris lebih tinggi daripada *mean* hipotetik yaitu  $15.94 > 12$ . Pada indikator kedua yaitu *Quantity* (kuantitas) empiris lebih tinggi daripada *mean* hipotetik  $11.94 > 9$ . Indikator ketiga yaitu *Timeliness* (Ketepatan Waktu) empiris lebih tinggi dari pada *mean* hipotetik yaitu  $11.28 > 9$ . Indikator keempat *Cost Effectiveness* empiris lebih tinggi dari pada hipotetik yaitu  $14.83 > 12$ . Indikator kelima *Need for supervision* memiliki *mean* empiris lebih tinggi daripada *mean* hipotetik yaitu  $15.06 > 12$ . Terakhir indikator *interpersonal impact* (hubungan antar perseorangan) memiliki *mean* empiris lebih tinggi dari pada *mean* hipotetik yaitu  $10.61 > 9$ . Selanjutnya pengkategorian masing-masing indikator yang di bagi menjadi 3 kelas interval dapat dilihat pada tabel berikut.

No	Indikator	Skor	Kategori	Subjek	
				F	(%)
1	<i>Quality</i> (kualitas)	$\leq 14,66$	Tinggi	15	83,33%
		$9,34 \leq \chi < 14,66$	Sedang	3	16,67%
		$< 9,34$	Rendah	0	0%
		Jumlah		18	100%
2	<i>Quantity</i> (Kuantitas)	$\leq 11$	Tinggi	15	83,33%
		$7 \leq \chi < 11$	Sedang	3	16,67%
		$< 7$	Rendah	0	0%
		Jumlah		18	100%
3	<i>Timeliness</i> (Ketepatan waktu)	$\leq 11$	Tinggi	13	72,22%
		$7 \leq \chi < 11$	Sedang	5	27,78%
		$< 7$	Rendah	0	0%
		Jumlah		18	100%
4	<i>Cost Effectiveness</i> (Efektivitas Biaya)	$\leq 14,66$	Tinggi	12	66,67%
		$9,34 \leq \chi < 14,66$	Sedang	5	27,78%
		$< 9,34$	Rendah	1	5,55%
		Jumlah		18	100%
5	<i>Need for Supervision</i> (Perlu pengawasan)	$\leq 14,66$	Tinggi	12	66,67%
		$9,34 \leq \chi < 14,66$	Sedang	5	27,78%
		$< 9,34$	Rendah	1	5,55%
		Jumlah		18	100%
6	<i>Interpersonal Impact</i> (Hubungan antar perseorangan)	$\leq 11$	Tinggi	13	72,22%
		$7 \leq \chi < 11$	Sedang	4	22,23%
		$< 7$	Rendah	1	5,55%
		Jumlah		18	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa indikator dalam *Quality* (kualitas) sebanyak 15 orang subjek (83.33) dalam kategori tinggi, 3 orang subjek 16.67% dalam kategori sedang. Kemudian dalam indikator *Quantity* (Kuantitas) sebanyak 15 orang subjek 83.33% dalam katagori tinggi. Lalu berdasarkan indikator *timeliness* (Ketepatan waktu) sebanyak 13 orang subjek 72.22% dalam kategori tinggi, 5 orang subjek 27.78% dalam kategori tinggi, sebanyak 5 orang subjek 27,78 dalam kategori sedang. Indikator *cost effectiveness* (Efektivitas biaya) sebanyak 12 orang subjek 66.67%dalam kategori tinggi, 5

orang dalam kategori sedang. Indikator need fot supervision perlu pengawasan. Terakhir indikator Interpersonal impact (hubungan antar perseorngan). 13 orang subjek 72,22% dalam kategori tinggi , 4 orang subjek 23,22% dalam kategori sedang.

#### Analisis Data

##### Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang digunakan untuk menguji hipotesis berdistribusi normal atau tidak. Apabila data berdistribusi normal maka data tersebut memenuhi prasyarat analisis regresi linier. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan program *SPSS 25 for Windows*. Pengujian normalitas ini menggunakan *Kolmogorov Smirnov* dengan taraf signifikan 5%. Asumsi normalitas terpenuhi ketika pengujian normalitas menghasilkan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, sebaliknya asumsi normalitas tidak terpenuhi ketika pengujian normalitas menghasilkan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (Priyatno, 2012). **Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov**

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan *kolmogorov-Smirnov* terlihat bahwa nilai sig. (signifikan)  $> 0,05$ , maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

##### Uji linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk membuktikan apakah variabel bebas mempunyai hubungan yang linear dengan variabel terikat. Uji linieritas pada penelitian ini menggunakan *Test for Linearity* pada taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (*Linearity*)  $< 0,05$ . Berdasarkan hasil uji Linieritas dengan menggunakan *Test for Linearity* diatas terlihat bahwa nilai (*Linearity*)  $< 0,05$ , (*Linearity* = 0,000), dengan demikian berarti asumsi linier dalam penelitian ini telah terpenuhi.

##### Uji Hipotesis

Setelah diketahui model regresi maka perlu dilakukan pengambilan keputusan terhadap kebenaran hipotesis penelitian. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah uji T dan uji F. Uji T (Uji Parsial) Uji statistik t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel *independent* terhadap variabel *dependent* (Sugiyono, 2013). Dari hasil tabel uji t (uji parsial) diperoleh nilai signifikan t hitung  $0.000 < 0.05$  (sig.  $< 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Artinya **hipotesis Ha** “Terdapat pengaruh antara pelatihan dengan kinerja *room attendant* Grand Rocky Hotel Bukittinggi” **terbukti**. Uji F (Simultan). Menurut Sugiyono (2013), uji F digunakan untuk menguji signifikan tidaknya pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Sig  $< 0,05$  (normal). Berdasarkan hasil uji F diketahui nilai signifikan sebesar  $0.000 < 0.05$  sehingga  $H_a$  diterima  $H_0$  ditolak. Artinya **hipotesis Ha** “Terdapat pengaruh antara pelatihan dengan kinerja *room attendant* Grand Rocky Hotel Bukittinggi” **terbukti**.

##### Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Berdasarkan hasil tabel 4.13,  $R^2 = 81,8$ , ini artinya bahwa variabel pelatihan memiliki pengaruh kontribusi sebesar 81,8 persen lainnya terhadap variabel kinerja karyawan.

#### D. PENUTUP

Dari hasil penelitian diketahui bahwa indikator pelatihan yang sangat mempengaruhi kinerja *room attendant* di grand rocky hotel Bukittinggi adalah metode pelatihan. Oleh karena itu

disarankan kepada pihak manajemen grand rocky hotel Bukittinggi untuk memperbaiki metode pelatihan yang diberikan sehingga pelatihan akan berjalan efektif dan efisien sesuai dengan target yang ingin dicapai oleh Grand Rocky Hotel Bukittinggi

#### **F. DAFTAR PUSTAKA**

- Hermawan dkk..2018. Pengantar Manajemen Hospitality. Pekalongan: Penerbit NEM.
- HRM Grand Rocky Hotel. 2021. Jumlah Karyawan GRH. Bukittinggi: Grand Rocky Hotel
- Mangkunegara, Anwar P. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi-UI.
- Rivai, Veithzal. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia, Human Resouces Management. Jilid 2. Jakarta: Gunung Agung.
- Sugiono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Traveloka. 2021. Review Online Travel Agent Traveloka.
- Wibowo. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Yusuf, M. 2010. Metode Penelitian. Padang: UNP Press.