

BAB IV

ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Gambar 4.1.1 – Lobi Hotel Keraton at The Plaza



Hotel Keraton at The Plaza, a Luxury Collection, Jakarta merupakan hotel yang berada di tengah pusat kota Jakarta, berdekatan di Bundaran HI, Jakarta. Hotel ini dibuka untuk umum sejak tanggal 30 April 2012. Hotel Keraton at The Plaza awalnya bernaung di bawah Starwood Hotels & Resort Worldwide, tetapi sekarang berada di bawah naungan Marriott International dikarenakan Starwood Hotels & Resort Worldwide sudah bergabung dengan Marriott International.

Hotel Keraton at the Plaza terletak di Jln. M.H Thamrin Kav 15, tepatnya berada di antara Mall Plaza Indonesia dan The Plaza Office Tower. Hotel Keraton at The Plaza menawarkan pengalaman dengan konsep “luxury” yaitu mewah. Setiap tamu yang menginap di hotel tersebut dapat menikmati kemewahan hotel, dengan mempunyai *butler* yang siap melayani 24 jam.

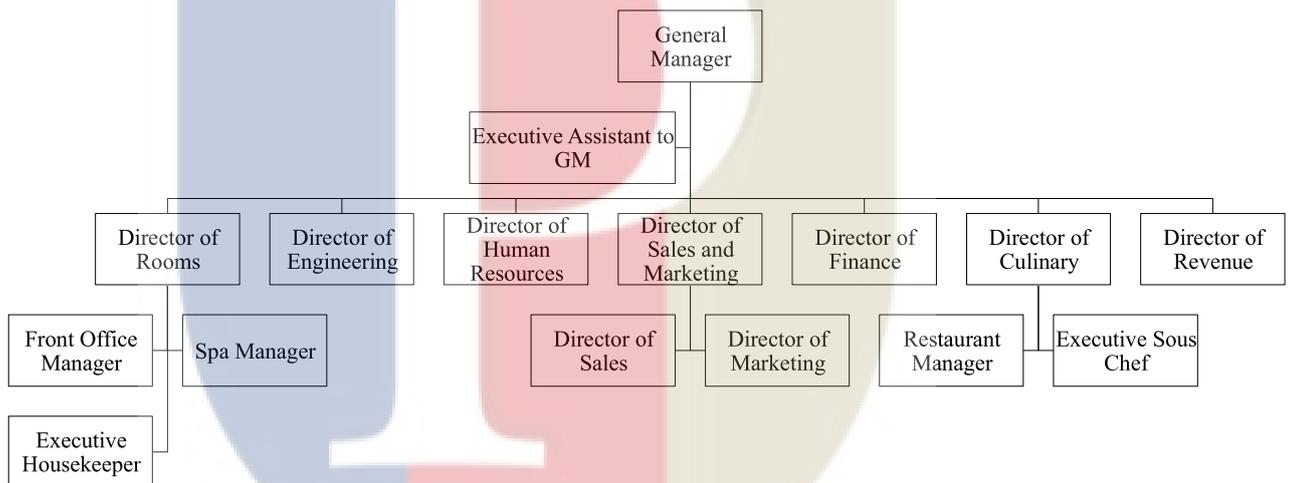
Gambar 4.1.2 – Keraton Lounge dan Karyawan Hotel Keraton at The Plaza



Hotel Keraton at The Plaza mempunyai beberapa outlet makanan dan minuman seperti Bengawan Restaurant, Keraton Lounge, In-Room Dining, dan La Moda Restaurant (terletak di Plaza Indonesia, lantai 1). Hotel dengan 138 kamar ini, mempunyai occupancy 50-80% setiap harinya dengan target pasar pembisnis pada *weekdays* dan keluarga pada *weekend*. Hotel ini mempunyai berbagai fasilitas seperti Spa dan Gym yang dilengkapi oleh Personal Trainer (PT), kolam renang indoor, *Executive Lounge* (hanya untuk tamu-tamu tertentu yang terdaftar sebagai member *Marriott Bonvoy* tertentu dan tamu VIP dan VVIP, Majapahit *meeting room* dan Djakarta *meeting room*).

Berikut adalah struktur organisasi Hotel Keraton at The Plaza:

Gambar 4.1.3 – Struktur Organisasi Hotel Keraton at The Plaza



Jumlah karyawan di Hotel Keraton at The Plaza (per bulan April 2019) adalah 200 karyawan mulai dari *entry level* sampai *managerial level*.

4.2 Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri dari usia, jenis kelamin, departemen, status karyawan dan lama bekerja. Untuk lebih jelasnya mengenai karakteristik responden disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.2.1 Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Indikator	Frekuensi	%
Usia	17-35 tahun	93	80.9%

	36-55 tahun	22	19.1%
	> 55 tahun	0	0%
	Jumlah	115	100%
Jenis Kelamin	Laki – laki	75	65.2%
	Perempuan	40	34.8%
	Jumlah	115	100%
Departemen	A&G	2	1.7%
	Finance	7	6.1%
	Culinary	11	9.6%
	F&B Service	23	20%
	Front Office	11	9.6%
	Rooms	9	7.8%
	Housekeeping	19	16.5%
	Spa & Gym	5	4.3%
	Human Resources	3	2.6%
	Engineering	11	9.6%
	Loss and Prevention	4	3.5%
	IT	1	0.9%
	Sales & Marketing	9	7.8%
	Jumlah	115	100%
Status Karyawan	Contract	65	56.5%
	Permanent	44	38.3%
	Apprentice	6	5.2%
	Jumlah	115	100%
Lama Bekerja	Kurang dari 1 tahun	41	35.7%
	1-2 tahun	32	27.8%
	Lebih dari 2 tahun	42	36.5%
	Jumlah	115	100%

Dari tabel tersebut terlihat bahwa mayoritas jumlah responden berumur 17-35 tahun sebesar 93 responden (80,9%), diikuti dengan 36-55 tahun sebesar 22 responden (19,1%). Hal ini menandakan bahwa responden atau karyawan yang bekerja di hotel Keraton at The Plaza berada dalam usia kategori yang produktif.

Dari tabel tersebut terlihat bahwa mayoritas jumlah responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 75 responden (65,2%), diikuti dengan jenis kelamin perempuan sebesar 40 responden (34,8%). Hal ini menandakan bahwa responden atau karyawan yang bekerja di hotel Keraton at The Plaza mayoritas adalah laki-laki dikarenakan jam operasional yang terdapat shift malam (23.00 – 08.00).

Dari tabel tersebut terlihat bahwa mayoritas jumlah responden berasal dari departemen F&B Service sebesar 23 responden (20%) dikarenakan terdapat 3 outlet restoran di hotel Keraton at The Plaza dan bekerja dengan shift, dan itu yang membuat departemen ini lebih membutuhkan banyak karyawan. Dapat dilihat bahwa karyawan di *back of the house* seperti Human Resources, Finance, Sales & Marketing dan IT mempunyai jumlah karyawan yang lebih sedikit karena karyawan pada departemen ini bekerja sesuai jam operasional pada umumnya (09.00 – 18.00) dibanding karyawan yang bekerja di *front of the house* yang harus bekerja sesuai dengan shift yang sudah diatur oleh penyelia atau manajernya. IT mempunyai jumlah responden sebanyak 1 responden (0,9%) dikarenakan hanya terdapat 1 IT di beberapa hotel.

Dari tabel tersebut terlihat bahwa mayoritas jumlah responden berstatus sebagai *contract* sebesar 65 responden (56,5%), diikuti dengan status sebagai *permanent* sebesar 44 responden (38,3%) dan berstatus sebagai *apprentice* sebesar 6 responden (5,2%). Hal ini dibuktikan dengan banyaknya karyawan yang mendapatkan status *contract* pada beberapa tahun ini. Karyawan dengan status *permanent* rata-rata didapatkan apabila performa mereka baik pada saat *pre-opening* hotel. Karyawan yang mempunyai status *apprentice* memang lebih sedikit dikarenakan status *apprentice* didapatkan ketika seorang *daily worker* yang mempunyai performa yang baik kemudian diangkat menjadi *apprentice*, mendapatkan jaminan asuransi, bpjs, tetapi belum mendapatkan *service charge*.

Dari tabel tersebut terlihat bahwa mayoritas jumlah responden yang lama bekerjanya kurang dari 1 tahun sebesar 41 responden (35,7%), diikuti dengan responden yang lama bekerjanya 1-2 tahun sebesar 32 responden (27,8%) dan responden yang lama bekerjanya lebih dari 2 tahun sebesar 42 responden (36,5%). Hal ini menandakan bahwa karyawan yang bekerja kurang dari 1 tahun dan lebih dari 2 tahun mempunyai perbandingan yang tipis. Karyawan yang bekerja sudah lebih dari 2 tahun bisa disebut sebagai *pre-opening* team yang masih setia terhadap hotel Keraton at The Plaza sejak hotel ini berdiri.

4.3. Tanggapan Responden Tentang Pelatihan di Hotel Keraton at The Plaza

Pelatihan merupakan suatu pembelajaran yang diadakan oleh suatu perusahaan agar karyawannya mendapatkan pengetahuan dan materi yang dapat mempengaruhi sifat, perilaku dan kinerja karyawannya. Menurut Mangkunegara (2016), komponen-komponen dalam pelatihan yang dapat diukur adalah tujuan dan sasaran, pelatih, materi, metode dan peserta.

Pelatihan yang sudah dilakukan di hotel Keraton at The Plaza adalah

1. *LOCV (Living Our Core Value)* yang berisikan tentang nilai-nilai *Marriott Core Value*.
2. *Marriott TakeCare* yang wajib diaplikasikan pada kehidupan sehari-hari dalam bekerja di hotel Keraton at The Plaza.
3. Orientasi Karyawan Baru yang berisikan tentang pengenalan hotel dan nilai-nilai dalam Marriott yang diwajibkan sebelum para karyawan mulai bekerja.
4. *Interview Refreshment* yang berisikan tentang bagaimana cara melakukan wawancara terhadap calon karyawan baru yang diwajibkan oleh semua kepala departemen.
5. *Core Management Training* yang mewajibkan para karyawannya untuk melakukan pelatihan oleh ahli yang berpengalaman secara langsung.
6. *Departemental Training* yang diadakan oleh setiap departemen untuk melakukan pelatihan secara internal antar karyawan per departemen.
7. *Indigenous Service* yang diadakan sebulan 2x yang difokuskan terhadap karyawan *front liner* yang bertujuan agar karyawan dapat terinspirasi untuk memberikan *WOW Feedback* kepada tamu.
8. Pelatihan *online* di website Marriott di program *mylearning* dan *Digital Learning Platform (DLP)*. Pelatihan *online* ditetapkan dan diberikan sesuai dengan departemen yang bersangkutan.

Adapun tanggapan responden mengenai pelatihan yang dilaksanakan oleh hotel Keraton at The Plaza adalah sebagai berikut:

4.3.1 Tanggapan responden mengenai Tujuan dan Sasaran Pelatihan

Tujuan dan sasaran pelatihan merupakan langkah awal sebuah pelatihan tersebut dilaksanakan. Hal tersebut dilakukan agar para peserta pelatihan dapat memahami maksud dan tujuan dari pelatihan tersebut. Adapun tanggapan responden mengenai tujuan dan sasaran yang dilakukan oleh hotel Keraton at The Plaza disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.3.1 Tanggapan responden mengenai tujuan dan sasaran pelatihan di hotel Keraton at The Plaza

No	Pernyataan	Indikator	Frekuensi	%
Tujuan dan Sasaran				
1.	Pelatihan yang didapatkan sesuai dengan tujuan dari departemen yang bersangkutan.	Sangat Tidak Setuju	1	0.9%
		Tidak Setuju	2	1.7%
		Cukup Setuju	8	7.0%
		Setuju	58	50.4%
		Sangat Setuju	46	40.0%
Jumlah			115	100%
2.	Pelatihan yang didapatkan sesuai dengan sasaran dari departemen yang bersangkutan.	Sangat Tidak Setuju	2	1.7%
		Tidak Setuju	1	0.9%
		Cukup Setuju	13	11.3%
		Setuju	47	40.9%
		Sangat Setuju	52	45.2%
Jumlah			115	100%

Dari tabel di atas terlihat bahwa sebanyak 58 responden (50,4%) menyatakan setuju dan 46 responden (40%) menyatakan sangat setuju dengan tujuan pelatihan yang diberikan. Adapun 47 responden (40,9%) menyatakan setuju dan 52 responden (45,2%) menyatakan sangat setuju dengan sasaran pelatihan yang diberikan. Hal ini membuktikan bahwa pelatihan yang diberikan kepada karyawan hotel Keraton at The Plaza sudah mencapai tujuan dan sasaran yang positif.

4.3.2 Tanggapan responden mengenai Pelatih dalam Pelatihan

Pelatih dalam pelatihan merupakan salah satu unsur penting dari pelatihan. Hal ini dikarenakan apabila pelatihnya tidak mahir dalam melatih suatu pelatihan, pelatihan itu tidak akan mencapai hasil yang efektif. Adapun tanggapan responden mengenai pelatih dalam pelatihan yang dilakukan oleh hotel Keraton at The Plaza disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.3.2 Tanggapan responden mengenai pelatih dalam pelatihan di hotel Keraton at The Plaza

No	Pernyataan	Indikator	Frekuensi	%
Pelatih				
1.	Pelatih merupakan orang yang ahli di bidangnya. (profesional).	Sangat Tidak Setuju	0	0%
		Tidak Setuju	0	0%
		Cukup Setuju	12	10.4%
		Setuju	44	38.3%
		Sangat Setuju	59	51.3%
Jumlah			115	100%
2.	Pelatih dalam setiap pelatihan mampu menyampaikan materi dengan baik.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
		Tidak Setuju	1	0.9%
		Cukup Setuju	9	7.80%
		Setuju	49	42.6%
		Sangat Setuju	56	48.7%
Jumlah			115	100%

Dari tabel di atas terlihat bahwa sebanyak 40.5% responden menyatakan setuju, dan 50% responden menyatakan sangat setuju dengan pelatih dalam pelatihan sudah ahli dan mampu menyampaikan materi dengan baik.

4.3.3 Tanggapan responden mengenai Materi dalam Pelatihan

Materi dalam pelatihan termasuk pula salah satu unsur penting dalam pelatihan dan materi yang diberikan harus sesuai dengan topik pelatihan yang akan diadakan pada saat itu juga. Adapun tanggapan responden materi dalam pelatihan yang dilakukan oleh hotel Keraton at The Plaza disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.3.3 Tanggapan responden mengenai materi dalam pelatihan di hotel Keraton at The Plaza

No	Pernyataan	Indikator	Frekuensi	%
Materi				
1.	Materi yang diberikan dalam pelatihan sesuai dengan kebutuhan saya dan <i>up to date</i> .	Sangat Tidak Setuju	1	0.9%
		Tidak Setuju	1	0.9%
		Cukup Setuju	11	9.6%
		Setuju	55	47.8%
		Sangat Setuju	47	40.9%
Jumlah			115	100%
2.	Materi yang diberikan dalam pelatihan dapat diterapkan di departemen yang bersangkutan.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
		Tidak Setuju	1	0.9%
		Cukup Setuju	11	9.6%
		Setuju	50	43.5%
		Sangat Setuju	53	46.1%
Jumlah			115	100%

Dari tabel di atas terlihat bahwa sebanyak 45.7% responden menyatakan setuju dan 43.5% responden menyatakan sangat setuju dengan materi dalam pelatihan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan, up to date, dan dapat diterapkan sesuai dengan departemen yang bersangkutan.

4.3.4 Tanggapan responden mengenai Metode dalam Pelatihan

Metode dalam pelatihan sangatlah penting karena tanpa adanya cara dan komunikasi yang jelas antara pelatih dan peserta, maka

pelatihan yang terjadi tidak akan menjadi efektif. Adapun tanggapan responden metode dalam pelatihan yang dilakukan oleh hotel Keraton at The Plaza disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.3.4 Tanggapan responden mengenai metode dalam pelatihan di hotel Keraton at The Plaza

No	Pernyataan	Indikator	Frekuensi	%
Metode				
1.	Cara penyampaian dan metode yang digunakan oleh pelatih mudah dimengerti.	Sangat Tidak Setuju	1	0.9%
		Tidak Setuju	2	1.7%
		Cukup Setuju	12	10.4%
		Setuju	48	41.7%
		Sangat Setuju	52	45.2%
Jumlah			115	100%
2.	Metode yang digunakan oleh pelatih dalam pelatihan beragam dan menarik.	Sangat Tidak Setuju	1	0.9%
		Tidak Setuju	4	3.5%
		Cukup Setuju	12	10.4%
		Setuju	46	40.0%
		Sangat Setuju	52	45.2%
Jumlah			115	100%

Dari tabel di atas terlihat bahwa sebanyak 40.9% responden menyatakan setuju dan 45.2% responden menyatakan sangat setuju dengan metode dalam pelatihan yang diberikan mudah dimengerti, beragam, dan menarik.

4.3.5 Tanggapan responden mengenai Peserta dalam Pelatihan

Banyaknya pelatihan yang sudah diadakan terkadang tidak mencapai target peserta yang diharapkan. Dan banyak peserta yang tidak ada kaitan dengan pelatihan yang diberikan pun dipaksakan untuk mengikuti pelatihan guna mencapai target yang sudah ditentukan. Hal ini termasuk pelatihan yang tidak efektif. Adapun tanggapan responden

mengenai peserta dalam pelatihan yang dilakukan oleh hotel Keraton at The Plaza disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.3.5 Tanggapan responden mengenai peserta dalam pelatihan di hotel Keraton at The Plaza

No	Pernyataan	Indikator	Frekuensi	%
Peserta				
1.	Jumlah peserta yang mengikuti pelatihan selalu mencapai ekspektasi untuk meningkatkan kualitas pelatihan.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
		Tidak Setuju	4	3.5%
		Cukup Setuju	21	18.3%
		Setuju	53	46.1%
		Sangat Setuju	37	32.2%
Jumlah			115	100%
2.	Peserta yang mengikuti pelatihan sesuai dengan kebutuhan.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
		Tidak Setuju	0	0%
		Cukup Setuju	23	20%
		Setuju	47	40.9%
		Sangat Setuju	45	39.1%
Jumlah			115	100%

Dari tabel di atas terlihat bahwa sebanyak 19.1% responden menyatakan cukup setuju, 49% responden menyatakan setuju dan 35.7% responden menyatakan sangat setuju dengan jumlah peserta selalu mencapai ekspektasi dan peserta yang mengikuti pelatihan sesuai dengan kebutuhan di hotel Keraton at The Plaza. Hal ini menandakan bahwa tidak semua pelatihan yang terjadi di hotel Keraton at The Plaza mempunyai target peserta yang sesuai tetapi sebagian besar pelatihannya mencapai target peserta yang sesuai.

4.4 Tanggapan Responden Tentang Kinerja Karyawan di Hotel Keraton at The Plaza

Kinerja Karyawan merupakan suatu performa yang dilakukan oleh karyawan dalam bekerja dan biasanya kinerja merupakan salah satu unsur

yang sangat berpengaruh apakah karyawan tersebut akan diperpanjang apa tidak, dan apakah karyawan tersebut sudah mencapai hasil maksimal yang ia berikan terhadap suatu perusahaan. Menurut Hasibuan (2014), unsur yang diukur dalam kinerja karyawan adalah kesetiaan, prestasi, kejujuran, kedisiplinan, kreativitas, kerja sama, kepemimpinan, kepribadian, tanggung jawab dan prakarsa. Adapun tanggapan responden mengenai kinerja karyawan di hotel Keraton at The Plaza adalah sebagai berikut:

4.4.1 Tanggapan responden mengenai Kesetiaan dalam Kinerja Karyawan

Kesetiaan adalah sifat di mana suatu karyawan merasa bahwa perusahaan sudah memberikan yang terbaik sehingga ia merasa bertanggung jawab untuk tidak meninggalkan perusahaan dalam kondisi bagaimana pun. Adapun tanggapan responden mengenai kesetiaan dalam kinerja karyawan di hotel Keraton at The Plaza disajikan pada tabel berikut

Tabel 4.4.1 Tanggapan responden mengenai kesetiaan dalam kinerja karyawan di hotel Keraton at The Plaza

No	Pernyataan	Indikator	Frekuensi	%
Kesetiaan				
1.	Perusahaan selalu memberikan yang terbaik kepada saya sehingga saya merasa <i>loyal</i> terhadap perusahaan.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
		Tidak Setuju	1	0.9%
		Cukup Setuju	20	17.4%
		Setuju	46	40.0%
		Sangat Setuju	48	41.7%
Jumlah			115	100%
2.	Saya tetap akan bertahan di perusahaan ini meskipun perusahaan mengalami kemajuan dan kemunduran.	Sangat Tidak Setuju	2	1.7%
		Tidak Setuju	5	4.3%
		Cukup Setuju	24	20.9%
		Setuju	47	40.9%
		Sangat Setuju	37	32.2%

Jumlah	115%	100%
---------------	-------------	-------------

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 19.2% responden menyatakan cukup setuju, 40.5% responden menyatakan setuju dan 40% responden menyatakan sangat setuju bahwa perusahaan selalu memberikan yang terbaik sehingga ia merasa *loyal* terhadap perusahaan dan tetap akan bertahan di perusahaan ini meskipun perusahaan mengalami kemajuan dan kemunduran dalam bekerja di hotel Keraton at The Plaza.

4.4.2 Tanggapan responden mengenai Prestasi dalam Kinerja Karyawan

Prestasi adalah suatu pencapaian yang dicapai sesuai dengan target yang sudah ditentukan dalam mencapai ekspektasi. Adapun tanggapan responden mengenai prestasi dalam kinerja karyawan di hotel Keraton at The Plaza disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.4.2 Tanggapan responden mengenai prestasi dalam kinerja karyawan di hotel Keraton at The Plaza

No	Pernyataan	Indikator	Frekuensi	%
Prestasi				
1.	Saya pernah membuat bangga/senang atasan saya atas prestasi yang pernah saya capai.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
		Tidak Setuju	2	1.7%
		Cukup Setuju	9	7.8%
		Setuju	55	47.8%
		Sangat Setuju	49	42.6%
Jumlah			115%	100%
2.	Saya pernah mendapatkan kesempatan untuk kenaikan jabatan/promosi.	Sangat Tidak Setuju	2	1.7%
		Tidak Setuju	8	7.0%
		Cukup Setuju	11	9.6%
		Setuju	44	38.3%
		Sangat Setuju	50	43.5%
Jumlah			115%	100%

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 8.7% responden menyatakan cukup setuju, 40.3% responden menyatakan setuju dan 43.1% responden menyatakan sangat setuju bahwa ia pernah membuat bangga/senang atasan saya atas prestasi yang pernah dicapai dan pernah mendapatkan kesempatan untuk kenaikan jabatan/promosi dalam bekerja di hotel Keraton at The Plaza.

4.4.3 Tanggapan responden mengenai Kejujuran dalam Kinerja Karyawan

Kejujuran adalah salah satu unsur penting dalam kinerja karyawan yang sangat langka. Tidak semua karyawan dapat jujur dengan semudah itu, terlebih ketika mereka sudah melakukan kesalahan. Adapun tanggapan responden mengenai kejujuran dalam kinerja karyawan di hotel Keraton at The Plaza disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.4.3 Tanggapan responden mengenai kejujuran dalam kinerja karyawan di hotel Keraton at The Plaza

No	Pernyataan	Indikator	Frekuensi	%
Kejujuran				
1.	Saya selalu mengutamakan kejujuran dalam melakukan pekerjaan saya.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
		Tidak Setuju	2	1.7%
		Cukup Setuju	10	8.7%
		Setuju	33	28.7%
		Sangat Setuju	70	60.9%
Jumlah			115%	100%
2.	Saya percaya bahwa kejujuran dalam bekerja sangatlah penting agar pekerjaan dapat dilaksanakan dengan lebih mudah.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
		Tidak Setuju	1	0.9%
		Cukup Setuju	7	6.1%
		Setuju	34	29.6%
		Sangat Setuju	73	63.5%
Jumlah			115%	100%

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 7.4% responden menyatakan cukup setuju, 29.2% responden menyatakan setuju dan 62.2% responden menyatakan sangat setuju bahwa ia selalu mengutamakan kejujuran dalam melakukan pekerjaan dan percaya bahwa kejujuran dalam bekerja sangatlah penting agar pekerjaan dapat dilaksanakan dengan lebih mudah dalam bekerja di hotel Keraton at The Plaza.

4.4.4 Tanggapan responden mengenai Kedisiplinan dalam Kinerja Karyawan

Kedisiplinan merupakan suatu sifat karyawan yang selalu mengikuti peraturan dan tidak pernah bermalas-malasan. Adapun tanggapan responden mengenai kedisiplinan dalam kinerja karyawan di hotel Keraton at The Plaza disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.4.4 Tanggapan responden mengenai kedisiplinan dalam kinerja karyawan di hotel Keraton at The Plaza

No	Pernyataan	Indikator	Frekuensi	%
Kedisiplinan				
1.	Saya selalu menjalankan pekerjaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
		Tidak Setuju	5	4.3%
		Cukup Setuju	9	7.8%
		Setuju	44	38.3%
		Sangat Setuju	57	49.6%
Jumlah			115%	100%
2.	Saya menyelesaikan tugas yang diberikan dengan tepat waktu.	Sangat Tidak Setuju	2	1.7%
		Tidak Setuju	1	0.9%
		Cukup Setuju	11	9.6%
		Setuju	56	48.7%
		Sangat Setuju	45	39.1%
Jumlah			115%	100%

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 8.7% responden menyatakan cukup setuju, 43.5% responden menyatakan setuju dan 44.4% responden menyatakan sangat setuju bahwa ia selalu menjalankan pekerjaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan dan menyelesaikan tugas yang diberikan dengan tepat waktu dalam bekerja di hotel Keraton at The Plaza.

4.4.5 Tanggapan responden mengenai Kreativitas dalam Kinerja Karyawan

Kreativitas merupakan suatu sifat yang mempunyai ide-ide di luar ekspektasi yang membawa dampak positif bagi perusahaan. Adapun tanggapan responden mengenai kreativitas dalam kinerja karyawan di hotel Keraton at The Plaza disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.4.5 Tanggapan responden mengenai kreativitas dalam kinerja karyawan di hotel Keraton at The Plaza

No	Pernyataan	Indikator	Frekuensi	%
Kreativitas				
1.	Saya selalu memiliki peluang dan kesempatan untuk mengembangkan keterampilan dan kemampuan saya.	Sangat Tidak Setuju	1	0.9%
		Tidak Setuju	10	8.7%
		Cukup Setuju	12	10.4%
		Setuju	45	39.1%
		Sangat Setuju	47	40.9%
Jumlah			115%	100%
2.	Saya mempunyai kemampuan untuk menyelesaikan masalah dengan cepat dan tanggap.	Sangat Tidak Setuju	1	0.9%
		Tidak Setuju	3	2.6%
		Cukup Setuju	13	11.3%
		Setuju	45	39.1%
		Sangat Setuju	53	46.1%
Jumlah			115%	100%

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 10.9% responden menyatakan cukup setuju, 39.1% responden menyatakan setuju dan 43.5% responden menyatakan sangat setuju bahwa ia selalu memiliki peluang dan kesempatan untuk mengembangkan keterampilan dan kemampuannya dan mempunyai kemampuan untuk menyelesaikan masalah dengan cepat dan tanggap dalam bekerja di hotel Keraton at The Plaza.

4.4.6 Tanggapan responden mengenai Kerjasama dalam Kinerja Karyawan

Kerjasama merupakan suatu sifat karyawan di mana ia bersama rekan kerjanya bersama-sama dalam menyelesaikan suatu masalah/projek. Adapun tanggapan responden mengenai kerjasama dalam kinerja karyawan di hotel Keraton at The Plaza disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.4.6 Tanggapan responden mengenai kerjasama dalam kinerja karyawan di hotel Keraton at The Plaza

No	Pernyataan	Indikator	Frekuensi	%
Kerjasama				
11.	Saya senang membantu rekan saya yang kesulitan dalam bekerja.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
		Tidak Setuju	5	4.3%
		Cukup Setuju	9	7.8%
		Setuju	45	39.1%
		Sangat Setuju	56	48.7%
Jumlah			115%	100%
12.	Kerjasama dalam tim merupakan komitmen bersama untuk menghasilkan pekerjaan yang baik.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
		Tidak Setuju	0	0%
		Cukup Setuju	8	7.0%
		Setuju	43	37.4%
		Sangat Setuju	64	55.7%
Jumlah			115%	100%

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 7.4% responden menyatakan cukup setuju, 38.3% responden menyatakan setuju dan 52.2% responden menyatakan sangat setuju bahwa ia senang membantu rekan yang kesulitan dalam bekerja dan kerjasama dalam tim merupakan komitmen bersama untuk menghasilkan pekerjaan yang baik dalam bekerja di hotel Keraton at The Plaza.

4.4.7 Tanggapan responden mengenai Kepemimpinan dalam Kinerja Karyawan

Kepemimpinan adalah suatu sifat di mana suatu karyawan dapat mengontrol dan mengatur rekan kerjanya ke arah yang lebih positif. Adapun tanggapan responden mengenai kepemimpinan dalam kinerja karyawan di hotel Keraton at The Plaza disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.4.7 Tanggapan responden mengenai kepemimpinan dalam kinerja karyawan di hotel Keraton at The Plaza

No	Pernyataan	Indikator	Frekuensi	%
Kepemimpinan				
1.	Saya mampu menggerakkan orang lain untuk dapat menyelesaikan masalah.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
		Tidak Setuju	2	1.7%
		Cukup Setuju	17	14.8%
		Setuju	52	45.2%
		Sangat Setuju	44	38.3%
Jumlah			115%	100%
2.	Saya memiliki inisiatif yang berguna membantu penyelesaian pekerjaan dengan lebih baik.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
		Tidak Setuju	4	3.5%
		Cukup Setuju	12	10.4%
		Setuju	46	40.0%
		Sangat Setuju	53	46.1%
Jumlah			115%	100%

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 12.6% responden menyatakan cukup setuju, 42.6% responden menyatakan setuju dan 42.2% responden menyatakan sangat setuju bahwa ia mampu menggerakkan orang lain dalam menyelesaikan masalah dan memiliki inisiatif yang berguna membantu penyelesaian pekerjaan dengan lebih baik dalam bekerja di hotel Keraton at The Plaza.

4.4.8 Tanggapan responden mengenai Kepribadian dalam Kinerja Karyawan

Kepribadian adalah suatu personaliti khas yang dimiliki oleh suatu karyawan. Adapun tanggapan responden mengenai kepribadian dalam kinerja karyawan di hotel Keraton at The Plaza disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.4.8 Tanggapan responden mengenai kepribadian dalam kinerja karyawan di hotel Keraton at The Plaza

No	Pernyataan	Indikator	Frekuensi	%
Kepribadian				
1.	Saya sangat aktif untuk mencari informasi yang dapat meningkatkan kemampuan dan pengetahuan dalam pekerjaan saya.	Sangat Tidak Setuju	1	0.9%
		Tidak Setuju	5	4.3%
		Cukup Setuju	10	8.7%
		Setuju	55	47.8%
		Sangat Setuju	44	38.3%
Jumlah			115%	100%
2.	Saya mampu mengendalikan emosi dengan baik dalam bekerja.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
		Tidak Setuju	2	1.7%
		Cukup Setuju	16	13.9%
		Setuju	46	40.0%
		Sangat Setuju	51	44.3%
Jumlah			115%	100%

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 11.3% responden menyatakan cukup setuju, 43.9% responden menyatakan setuju dan 41.3% responden menyatakan sangat setuju bahwa ia sangat aktif dalam mencari informasi yang dapat meningkatkan kemampuan dan pengetahuan dalam pekerjaan, dan mampu mengendalikan emosi dengan baik dalam bekerja di hotel Keraton at The Plaza.

4.4.9 Tanggapan responden mengenai Tanggung Jawab dalam Kinerja Karyawan

Tanggung jawab adalah suatu sifat di mana karyawan sadar terhadap kewajiban yang dimilikinya. Adapun tanggapan responden mengenai tanggung jawab dalam kinerja karyawan di hotel Keraton at The Plaza disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.4.9 Tanggapan responden mengenai tanggung jawab dalam kinerja karyawan di hotel Keraton at The Plaza

No	Pernyataan	Indikator	Frekuensi	%
Tanggung Jawab				
1.	Pekerjaan yang dilakukan sudah sesuai dengan <i>job desk</i> saya.	Sangat Tidak Setuju	1	0.9%
		Tidak Setuju	4	3.5%
		Cukup Setuju	14	12.2%
		Setuju	48	41.7%
		Sangat Setuju	48	41.7%
Jumlah			115%	100%
2.	Saya selalu melaksanakan tanggung jawab tanpa ketergantungan dari pihak lain.	Sangat Tidak Setuju	1	0.9%
		Tidak Setuju	2	1.7%
		Cukup Setuju	12	10.4%
		Setuju	52	45.2%
		Sangat Setuju	48	41.7%
Jumlah			115%	100%

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 11.3% responden menyatakan cukup setuju, 43.5% responden menyatakan setuju dan 41.7% responden menyatakan sangat setuju bahwa pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan *job desk* dan selalu bertanggung jawab tanpa ketergantungan dari pihak lain dalam bekerja di hotel Keraton at The Plaza.

4.4.10 Tanggapan responden mengenai Prakarsa dalam Kinerja Karyawan

Prakarsa adalah suatu sifat di mana karyawan mempunyai inisiatif dan cara dalam melakukan suatu pekerjaan. Adapun tanggapan responden mengenai prakarsa dalam kinerja karyawan di hotel Keraton at The Plaza disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.4.10 Tanggapan responden mengenai prakarsa dalam kinerja karyawan di hotel Keraton at The Plaza

No	Pernyataan	Indikator	Frekuensi	%
Prakarsa				
1.	Saya dapat memecahkan kesulitan dan masalah dalam pekerjaan dengan baik.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
		Tidak Setuju	2	1.7%
		Cukup Setuju	17	14.8%
		Setuju	53	46.1%
		Sangat Setuju	43	37.4%
Jumlah			115%	100%
2.	Saya selalu berinisiatif dalam menolong rekan kerja saya dalam melakukan pekerjaan di luar tanggung jawab saya.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
		Tidak Setuju	0	0%
		Cukup Setuju	15	13.0%
		Setuju	47	40.9%
		Sangat Setuju	53	46.1%
Jumlah			115%	100%

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 13.9% responden menyatakan cukup setuju, 43.5% responden menyatakan setuju dan

41.7% responden menyatakan sangat setuju bahwa ia dapat memecahkan masalah dan kesulitan dengan baik, dan berinisiatif dalam menolong rekan kerja dalam melakukan pekerjaan di luar tanggung jawab dalam bekerja di hotel Keraton at The Plaza.

4.5 Rata-rata Tanggapan Responden mengenai Pelatihan dan Kinerja Karyawan

Dengan adanya tanggapan responden mengenai pelatihan dan kinerja karyawan, adapun rata-rata tanggapan yang disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.5 Rata-rata Tanggapan Responden mengenai Pelatihan dan Kinerja Karyawan

Variabel	Rata - Rata	Keterangan
Pelatihan		
a. Tujuan dan Sasaran	4.27	Setuju
b. Pelatih	4.40	Setuju
c. Materi	4.31	Setuju
d. Metode	4.27	Setuju
e. Peserta	4.13	Setuju
<i>Rata-rata total</i>	4.28	Setuju
Kinerja Karyawan		
a. Kesetiaan	4.10	Setuju
b. Prestasi	4.23	Setuju
c. Kejujuran	4.53	Setuju
d. Kedisiplinan	4.28	Setuju
e. Kreativitas	4.19	Setuju
f. Kerjasama	4.41	Setuju
g. Kepemimpinan	4.25	Setuju
h. Kepribadian	4.23	Setuju
i. Tanggung jawab	4.23	Setuju
j. Prakarsa	4.26	Setuju
<i>Rata-rata total</i>	4.27	Setuju

Dari tabel di atas, terlihat bahwa rata-rata dalam pelatihan adalah 4.28 yang berarti setuju dan rata-rata dalam kinerja karyawan adalah 4.27 yang berarti setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa dari 115 responden yang merupakan karyawan hotel Keraton at the Plaza sebagian besar menjawab semua pernyataan dengan jawaban “setuju”.

4.6 Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan

Untuk melihat pengaruh antara pelatihan yang diberikan dengan kinerja karyawan di hotel Keraton at The Plaza dilakukan analisis data dengan menggunakan analisis korelasi *rank spearman*. Berdasarkan analisis *rank spearman*, terlihat bahwa terdapat pengaruh yang positif antara pelatih yang diberikan terhadap kinerja karyawan sebesar 0.821**. Hal ini menyatakan bahwa dengan adanya pelatihan akan meningkatkan kinerja karyawan di hotel Keraton at The Plaza. Kondisi ini dapat disesuaikan dengan lapangan di mana setelah dilakukan pelatihan akan ada proses monitoring dan evaluasi berupa *guestvoice* mengenai pelayanan yang diberikan karyawan kepada tamu. Untuk lebih jelasnya mengenai pengaruh antara pelatihan dan kinerja karyawan disajikan pada tabel berikut

Tabel 4.6 Pengaruh antara Pelatihan terhadap kinerja karyawan di hotel Keraton at The Plaza

Variabel	Kinerja Karyawan
Pelatihan	0.821**

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

Untuk melihat besarnya pengaruh antara pelatihan terhadap kinerja karyawan, maka dapat dilihat melalui Koefisien Determinasi dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 Kd &= r^2 \times 100 \% \\
 Kd &= 0.821^2 \times 100\% \\
 &= \mathbf{67,4\%}
 \end{aligned}$$

Berdasarkan Kd tersebut, terlihat bahwa kinerja karyawan yang dipengaruhi oleh pelatihan hanya sebesar 67,4%, sedangkan 32,6% dipengaruhi oleh faktor

lain seperti kompensasi, iklim organisasi, dan gaya kepemimpinan yang tidak diteliti pada penelitian ini.

