

Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan Food & Beverage Service di Hotel KAR Bali

I Nyoman Arya Saputra¹, I Wayan Jata², Clearesta Adinda³, Ni Desak Made Santi Diwyartha⁴

¹ Politeknik Pariwisata Bali, Nusa Dua Bali dan saputraarya014@gmail.com

² Politeknik Pariwisata Bali, Nusa Dua Bali dan iwayanjata@gmail.com

³ Politeknik Pariwisata Bali, Nusa Dua Bali dan clearestaadinda@ppb.ac.id

⁴ Politeknik Pariwisata Bali, Nusa Dua Bali dan santidiwyartha@yahoo.com

ABSTRAK

Sumber daya manusia merupakan aset utama dalam mendukung pencapaian tujuan perusahaan, khususnya di industri perhotelan yang menuntut pelayanan berkualitas tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pada Hotel KAR Bali. Penelitian melibatkan seluruh karyawan Food & Beverage Service sebanyak 48 orang sebagai responden dengan teknik sampel jenuh. Data yang digunakan berupa data primer melalui kuesioner serta data kualitatif dari wawancara dan data Guest Comment. Analisis dilakukan menggunakan regresi linier sederhana dengan bantuan SPSS versi 30. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, pelatihan terbukti berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan di sektor Food & Beverage Service di Hotel KAR Bali.

Kata Kunci: Pelatihan, Kinerja Karyawan, Sumber Daya Manusia, F&B, Hotel KAR Bali

ABSTRACT

Human resources are the main asset in supporting the achievement of company goals, especially in the hospitality industry that demands high-quality service. This study aims to determine the effect of training on employee performance at KAR Bali Hotel. The study involved all 48 Food & Beverage Service employees as respondents with a saturated sample technique. The data used were primary data through questionnaires and qualitative data from interviews and Guest Comment data. The analysis was carried out using simple linear regression with the help of SPSS version 30. The results showed that training had a positive and significant effect on employee performance. Thus, training has proven to play an important role in improving employee performance in the Food & Beverage Service sector at KAR Bali Hotel.

Keywords: Training, Employee Performance, Human Resource, F&B, KAR Bali Hotel

PENDAHULUAN

Industri perhotelan dan pariwisata memiliki hubungan yang saling berkaitan. Industri perhotelan merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan pembangunan sektor pariwisata. Dapat dikatakan, industri perhotelan merupakan tolok ukur dari perkembangan dan keberhasilan dalam mempromosikan pariwisata di suatu daerah (Purwaningrum and Syamsu 2021). Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bagian bangunannya untuk menyediakan layanan, penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya yang dikelolanya Noviasuti and Astuti (2021). Menurut Ayomi (2023) Sumber daya manusia yang berkualitas di hotel dapat memberikan dampak positif pada kinerja kerja karyawan. Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam sebuah organisasi dengan skala besar maupun kecil, sumber daya manusia dipandang sebagai unsur yang sangat menentukan dalam proses pengembangan organisasi karena pengembangan kualitas pelayanan akan terealisasi apabila ditunjang oleh sumber daya manusia yang berkualitas (Dahlan et al dalam Manajemen 2022).

Berdasarkan informasi yang didapatkan peneliti di Hotel KAR Bali dengan mewawancarai *Learning Of Human Resources department* Hotel KAR Bali, bahwa selain penilaian kinerja yang diberikan oleh pihak manajemen hotel, kinerja karyawan juga dinilai dari *guest comment*. Hal ini selaras dengan pendapat ahli yang menyatakan bahwa *guest comment* (komentar tamu) adalah media yang sering digunakan manajemen hotel untuk bahan evaluasi terhadap operasional hotel supaya dapat menciptakan *excellent service* atau pelayanan prima (Azizah et al. 2023).

Tabel 1. Rekapitulasi Penilaian Kinerja Karyawan Setiap Departemen Operasional Hotel KAR 2023 dan 2024

No	Department	Standar Penilaian	2023		2024	
			Jumlah Karyawan	Nilai Rata-Rata	Jumlah Karyawan	Nilai Rata-Rata
1	Front Office	4	26	4,5	27	4,4
2	SPA	4	15	4,1	16	4,3
3	F&B Service	4	48	3,8	48	3,5
4	F&B Product	4	44	4,2	44	4,2
5	Sales & Marketing	4	16	4,4	17	4,1
6	Housekeeping	4	40	4,3	42	4,5
7	Engineering	4	38	4,1	39	4,4
8	Security	4	17	4,2	18	4,3
9	Finance / IT	4	10	4,4	11	4,3

Sumber : HR Department (Data Diolah) Hotel KAR Bali, 2025

Pada tabel 1 menunjukkan nilai rata – rata kinerja karyawan di departemen operasional di Hotel KAR Bali pada tahun 2023 dan 2024. Departemen *Front Office, Spa, F&B Product, Sales & Marketing, Housekeeping, Engineering, Security, Finance/IT* telah mencapai target yang ditetapkan oleh manajemen pada tahun 2023 dan 2024. Departemen yang memiliki nilai rata-rata tertinggi pada tahun 2023 adalah departemen *Front Office* sebesar 4,5, sedangkan pada tahun 2024 yaitu departemen *Housekeeping* sebesar 4,5, dan departemen yang memiliki nilai terendah di tahun 2023 dan 2024 departemen *Food & Beverage Service* yang memiliki nilai rata-rata terendah sebesar 3,8 di tahun 2023 dan 3,5 di tahun 2024, penurunan nilai tersebut sebesar 0,3. Hotel KAR Bali memiliki batas penilaian kinerja minimal 4,0. Hasil tersebut menunjukkan bahwa *Food & Beverage Service* tidak mencapai target yang ditentukan oleh manajemen dari tahun 2023 & 2024.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Learning Of Human Resources Department* Hotel KAR Bali, bahwa selain penilaian kinerja yang diberikan pihak manajemen hotel, kinerja karyawan juga dinilai dari *guest comment*. Hal tersebut dapat dilihat melalui media online yang telah diberikan melalui *tripadvisor, google, booking.com*, serta melalui media (*hotel guest experience platform*) Hotel KAR Bali. Tabel Selanjutnya akan membahas rekapitulasi *guest comment negative* yang berada di setiap departemen operasional di Hotel KAR Bali.

Tabel 2. Rekapitulasi *Guest Comment Negative* di Setiap Departemen Operasional Hotel KAR Bali Periode Tahun 2023 Dan 2024

No	Department	Jumlah Guest Comment				Keterangan
		2023	%	2024	%	
1	Front Office	154	12,2	178	9,1	Menurun 3,1 %
2	SPA	92	7,3	132	6,7	Menurun 0,6 %
3	F&B Service	323	25,6	532	27,1	Meningkat 1,5 %

4	F&B Product	142	11,3	211	10,7	Menurun 0,6 %
5	Sales & Marketing	91	7,2	128	6,5	Menurun 0,7 %
6	Housekeeping	255	20,2	411	20,9	Meningkat 0,7 %
7	Engineering	108	8,6	132	6,7	Menurun 1,9
8	Security	169	13,4	207	10,5	Menurun 2,9 %
9	Finance / IT	26	2,1	31	1,6	Menurun 0,5 %
Jumlah		1.260	100%	1.962	100%	Penurunan Sebanyak 8,1 %

Sumber : HR Department (Data Diolah) Hotel KAR Bali, 2025

Pada data dalam tabel 2 sebagian besar departemen mengalami penurunan jumlah *guest comment negative* dari tahun 2023 ke 2024 sebanyak 8,1 %. Namun, terdapat dua departemen yang justru mengalami peningkatan, yaitu *Food & Beverage Service* dengan kenaikan sebesar 1,5% dan *Housekeeping* sebesar 0,7%. Dari kedua departemen tersebut, *Food & Beverage Service* mencatatkan peningkatan tertinggi dalam *guest comment negative*, sehingga departemen ini menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan di departemen *Food & Beverage Service* perlu dievaluasi lebih lanjut untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan peningkatan keluhan. Selain itu, diperlukan upaya perbaikan dalam prosedur layanan guna meningkatkan kepuasan tamu dan mengurangi jumlah *guest comment negative* di masa mendatang. Untuk lebih jelas lagi, berikut merupakan jenis rekapitulasi *guest comment negative* dari departemen *Food & Beverage Service* yang sebagian besar ada pada tahun 2024.

Tabel 3. Data Training Hours Karyawan *Food & Beverage Service* Department Hotel KAR Bali Periode Tahun 2024

Bulan	Jumlah Karyawan	Target Pelatihan (Jam / Karyawan)	Realisasi (Jam / Karyawan)	Diferensiasi (Jam / Karyawan)
Januari	48	4	3	-1
Februari	48	4	4	1
Maret	48	4	4	1
April	48	4	4	0
Mei	48	4	3	-1
Juni	48	4	3,4	-0,6
Juli	48	4	3	-1
Agustus	48	4	3,6	-0,4
September	48	4	3,8	-0,2
Oktober	48	4	6,8	-1
November	48	4	10	1
Desember	48	4	5	6
Total		48	53,6	3,8
Rata-Rata		4	4,4	0,3

Sumber : HR Department (Data Diolah) Hotel KAR Bali, 2025

Pada Tabel 3 menunjukkan bahwa rata – rata realisasi jam pelatihan *Food & Beverage Service* Hotel KAR Bali pada tahun 2024 sejumlah 4,4 jam yang berarti telah mencapai target yang telah ditentukan yaitu 4 jam setiap bulannya. Pada rata-rata *diferensiasi* menunjukkan bahwa pelatihan yang diberikan telah berlangsung dengan baik. Realisasi jam pelatihan tertinggi pada bulan November dengan angka 10 jam dikarenakan pada bulan tersebut di hotel KAR Bali sebagai persiapan untuk *event* yang bernama *12 Days (Twelve Days)* yang akan diselenggarakan di bulan desember, *event* ini sebagian besar dilaksanakan setiap tahun sekali di restaurant dari KAR Bali,

sehingga event ini menjadi sorotan dari departemen *Food & Beverage Service* untuk melaksanakan pelatihan. Menurut (Sari et al. 2023) Program *training hours* bagi karyawan hotel merupakan sebuah program pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan hotel dalam menjalankan tugas-tugas mereka dengan lebih efektif dan efisien.

LANDASAN TEORI

A. Kinerja Karyawan dalam Industri Perhotelan

Menurut Mangkunegara (2017), kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Dalam konteks perhotelan, kinerja karyawan sangat erat kaitannya dengan interaksi langsung dengan tamu, terutama pada departemen *Food & Beverage Service* yang memiliki peran vital dalam memberikan pengalaman bersantap yang menyenangkan.

Robbins & Judge (2019) menekankan bahwa faktor-faktor seperti motivasi kerja, kepemimpinan, lingkungan kerja, dan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Kinerja yang rendah sering kali menjadi penyebab utama turunnya tingkat kepuasan tamu dan munculnya keluhan pelanggan (*guest complaint*). Studi oleh Suhartini et al. (2022) juga menegaskan bahwa pelayanan yang tidak konsisten dan tidak sesuai standar dalam bidang *food & beverage* berkontribusi langsung terhadap meningkatnya keluhan tamu dan ulasan negatif di platform digital. Oleh karena itu, departemen ini perlu mendapatkan perhatian khusus dalam hal manajemen kualitas pelayanan.

B. Guest Comment sebagai Indikator Kinerja

Menurut Kotler, Bowen & Makens (2017), dalam industri *hospitality*, umpan balik pelanggan atau *guest comment* merupakan bentuk evaluasi langsung atas layanan yang diberikan hotel. Keluhan dan komentar negatif dari tamu dapat menjadi indikator utama terhadap kelemahan dalam sistem pelayanan, sekaligus peluang untuk perbaikan kualitas layanan. Dalam penelitian Wijaya et al. (2020) yang dilakukan pada beberapa hotel di Bali, ditemukan bahwa *guest comment* yang bersumber dari media digital seperti *TripAdvisor* dan *Google Reviews* berpengaruh signifikan terhadap reputasi hotel dan keputusan calon tamu dalam memilih akomodasi. Dengan demikian, evaluasi kinerja karyawan berbasis *guest comment* merupakan metode yang sah dan relevan dalam sistem manajemen mutu hotel modern.

C. Food & Beverage Service dan Kualitas Layanan

Menurut Tjiptono (2020), kualitas layanan di sektor *F&B* sangat bergantung pada kompetensi karyawan dalam menyampaikan layanan yang cepat, sopan, konsisten, dan sesuai standar operasional prosedur (SOP). Ketika standar tersebut tidak terpenuhi, maka pelanggan cenderung mengutarakan kekecewaannya melalui *guest comment negative*. Sugiharto & Wiranata (2021) menyebutkan bahwa tingginya tekanan kerja di departemen *F&B Service*, terutama saat *peak season*, dapat menyebabkan *burnout*, yang pada akhirnya

menurunkan kinerja dan meningkatkan risiko kesalahan pelayanan. Jika tidak ditangani dengan sistem rotasi kerja yang baik dan pelatihan berkelanjutan, maka masalah ini akan terus berulang dan mempengaruhi kualitas layanan.

D. Pentingnya Pelatihan dan Pengembangan SDM

Noe et al. (2020) menjelaskan bahwa pelatihan kerja yang tepat dapat membantu meningkatkan keterampilan dan perilaku kerja karyawan sesuai dengan ekspektasi organisasi. Hal ini diperkuat oleh temuan Utami & Suwendra (2023) yang menyatakan bahwa program pelatihan berkelanjutan pada hotel-hotel di Bali memberikan kontribusi signifikan terhadap penurunan keluhan tamu dan peningkatan indeks kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction Index). Departemen F&B Service membutuhkan pendekatan pelatihan yang menasar pada tiga aspek utama: kompetensi teknis pelayanan, soft skills dalam komunikasi interpersonal, serta pemahaman terhadap standar layanan internasional. Tanpa pelatihan berkala, maka karyawan akan mengalami kesulitan beradaptasi terhadap ekspektasi tamu yang terus berkembang.

METODE PENELITIAN

Peneliti melakukan studi untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pada bagian *Food & Beverage Service* di Hotel KAR Bali. Penelitian ini menggunakan pendekatan campuran, yaitu kuantitatif dan kualitatif. Peneliti menggunakan kuesioner sebagai alat utama untuk memperoleh data kuantitatif, dan juga melakukan wawancara serta mengumpulkan dokumentasi untuk mendukung data kualitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Peneliti memperoleh data primer dari 48 orang karyawan yang dijadikan responden, dengan menggunakan teknik sampel jenuh karena seluruh populasi dijadikan sampel. Sedangkan data sekunder diperoleh dari bagian SDM hotel, berupa laporan pelatihan, catatan kinerja karyawan, dan data guest comment. Data yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu dengan menyebarkan kuesioner melalui Google Form dalam waktu Maret sampai April 2025. Sebelum digunakan, kuesioner diuji terlebih dahulu untuk memastikan validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah setiap pernyataan pada kuesioner mampu mengukur variabel yang diteliti. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi jawaban responden. Untuk menganalisis data, peneliti menggunakan regresi linier sederhana dengan bantuan program SPSS versi 30.0. Hasil analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Rahman (2016) Uji validitas adalah suatu pengujian data untuk mengetahui apakah data dapat dipercaya kebenarannya sesuai dengan kenyataan atau tidak. Cara analisisnya adalah mengkorelasikan antara masing-masing nilai pada nomor pertanyaan dengan nilai total dari nomor pertanyaan tersebut. Selanjutnya koefisien korelasi yang diperoleh (r) masih harus diuji signifikansinya dengan membandingkan dengan tabel r . Butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau nilai $p < 0,05$.

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa nilai koefisien terkecil yang didapat dari suatu indikator variabel adalah 0,288. Nilai koefisien terbesar adalah 0,533 nilai keseluruhan 50 butir pernyataan yang merupakan indikator dari variabel bebas dan variabel terikat dari penelitian ini dan seluruh pernyataan bersifat valid karena memiliki nilai koefisien di atas 0,284 (Abyuda, Sihombing, and Sadjuni 2024). Pernyataan valid ini menyatakan bahwa alat ukur kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini tepat dalam melaksanakan fungsi dan pengukurannya dan pernyataan yang diukur memang merupakan indikator yang tepat diteliti.

Menurut Eni (2020) Uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat memberikan hasil yang relatif sama apabila dilakukan pengukuran kembali pada obyek yang sama. Terdapat beberapa cara untuk menentukan reliabilitas alat ukur, yaitu metode paralel, metode test-retest, metode split-half, dan metode cronbach. Metode cronbach menyarankan suatu koefisien reliabilitas yang disebut dengan koefisien alfa. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach alfa $> 0,60$.

Hasil uji reliabilitas memperlihatkan nilai cronbach's alpha pada variabel pelatihan adalah 0,709 dan pada variabel kinerja adalah 0,722. Seluruh nilai rata-rata tersebut lebih besar dari 0,60, maka dapat diinterpretasikan bahwa seluruh variabel penelitian memenuhi asumsi reliabilitas data, sehingga layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Uji asumsi klasik mencakup uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji linearitas. Uji normalitas bermaksud menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak (Lasabuda and Mangantar 2022). Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov diolah dengan SPSS versi 23. Pengambilan Kesimpulan hasil uji normalitas dapat dilihat dari :

1. Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka dinyatakan data berdistribusi normal,
2. jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka dinyatakan data berdistribusi tidak normal. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel 6 berikut ini.

Berdasarkan hasil uji normalitas, diketahui bahwa nilai signifikansi Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,64 lebih besar dari 0,05. Maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas Kolmogorov-smirnov diatas dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Data berdistribusi normal artinya data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat normal yang dilihat sebaran data pada masing-masing variabel tidak memiliki perbedaan nilai yang signifikan, sehingga penelitian ini memenuhi asumsi normalitas dan dapat dilanjutkan uji berikutnya.

Uji heteroskedastisitas bermaksud menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dikatakan bebas dari heteros kalau signifikan $> 0,05$, tetapi kalau $\leq 0,05$ itu telah mengandung masalah heteroskedastisitas (Firsti Zakia Indri and Gerry Hamdani Putra 2022). Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas, nilai signifikansi (Sig.) menunjukkan bahwa data memiliki nilai signifikan diatas 0,05 yaitu 0,837, maka hal ini sejalan dengan syarat uji heteroskedastisitas. Hasil ini, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi ini.

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel atau lebih yang diuji mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan (Setiawan et al. 2020). Jika nilai probabilitas $> 0,05$ maka hubungan antara variable (X) dengan (Y) adalah linear, jika nilai probabilitas $< 0,05$ maka hubungan antara variable (X) dengan (Y) adalah tidak linear. Hasil uji linearitas memperlihatkan nilai signifikansi pada penelitian ini adalah 0,923 yang berarti nilai

tersebut > 0,05 yang berarti data yang digunakan dalam penelitian ini sudah memenuhi persyaratan uji linearitas. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara variabel pelatihan dan kinerja karyawan dalam penelitian ini.

A. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan (Fatmawati and Lubis 2020). Rumus Regresi Linier Sederhana sebagai berikut :

$Y = a + bX$ Keterangan

$Y =$ Kinerja $X =$ pelatihan

$a =$ Konstant (nilai y apabila $x = 0$)

$b =$ Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

bila (+), arah garis naik ; sebaliknya bila (-), arah garis turun.

Tabel 4. Hasil analisis regresi linear sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.672	3.447		.195	.846
	Pelatihan	1.011	.036	.972	27.922	<.001

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Pada tabel 9 dapat dilihat bahwa nilai konstanta sebesar 0,672, koefisien regresi Pelatihan sebesar 1,011,. Berdasarkan nilai konstanta dan nilai koefisien regresi masing-masing variabel bebas diperoleh persamaan regresi sederhana sebagai berikut;

$$Y = 0,672 + 1,011X$$

Berdasarkan perhitungan dengan rumus $Y = a + bX$ diperoleh persamaan garis regresi linier sederhana memberikan informasi bahwa:

1. Konstanta = 0,672

Nilai konstanta sebanyak 0,672 artinya jika variabel Pelatihan ditiadakan atau tidak memberikan kontribusi maka Kinerja Karyawan bernilai sebanyak 0,672.

2. Pelatihan (X) = 1,011

Nilai koefisien regresi variabel Pelatihan terhadap Kinerja sebanyak 1,011 artinya jika Pelatihan mengalami kenaikan sebesar satu satuan, sementara variabel lainnya tetap maka Kinerja akan mengalami peningkatan sebesar 1,011. Koefisien Pelatihan bernilai positif artinya antara Pelatihan dan Kinerja memiliki hubungan searah. Kenaikan Pelatihan akan mengakibatkan peningkatan pada Kinerja.

Uji T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen secara individual dan

menganggap dependen yang lain konstan signifikansi pengaruh tersebut dapat diestimasi dengan membandingkan antara nilai t tabel dengan nilai t hitung (Fairliantina and N 2022). Dasar pengambilan kesimpulan hasil uji T dapat dilihat: Jika nilai thitung > ttabel dan atau nilai Sig < 0,05 maka pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Jika nilai thitung < ttabel dan atau nilai Sig > 0,05 maka pelatihan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil Uji T, diketahui bahwa nilai signifikan adalah 0,001 dan nilai thitung adalah 27,922 yang berarti nilai signifikansi < 0,05, dan nilai thitung sudah lebih besar dari nilai ttabel, Artinya, hasil uji tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel berada dalam batas yang dapat diterima secara statistik. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan memberikan pengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kinerja karyawan *Food & Beverage Service* di Karma Kandara Resort Bali.

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi terletak antara nol sampai satu, berikut penjelasannya: Jika mendekati 0, berarti variabel independen tidak mampu menjelaskan persentase pengaruhnya terhadap variabel dependen. Jika mendekati 1, berarti variabel independen mampu menjelaskan persentase pengaruhnya terhadap variabel dependen.

Untuk mengetahui seberapa besar persentase yang dapat dijelaskan oleh pelatihan terhadap kinerja karyawan, digunakan rumus sebagai berikut:

$$D = R^2 \times 100\%$$

Keterangan:

1. D = Koefisien Determinasi (dalam persentase)
2. R²= Kuadrat dari koefisien korelasi sederhana antara variabel independen (pelatihan) dan variabel dependen (kinerja karyawan).
3. 100%= Persentase kontribusi.

Tabel 5. Hasil analisis koefisien determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.972 ^a	.944	.943	2.375
a. Predictors: (Constant), Pelatihan				
b. Dependent Variable: Kinerja				

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Berdasarkan tabel 4.16, diketahui bahwa nilai RSquare 0,944 atau 94,4% yang berarti besaran pengaruh yang diberikan oleh variabel pelatihan terhadap variabel kinerja di Hotel KAR Bali adalah 94,4%, sedangkan 5,6% diantaranya dipengaruhi oleh hal lain yang tidak di uji dalam penelitian ini. Tingginya nilai RSquare pada penelitian ini dapat disebabkan oleh kesesuaian materi pelatihan, tujuan pelatihan, metode pelatihan, dan kualifikasi peserta dan pelatih yang dilakukan oleh karyawan *Food & Beverage Service* di Hotel KAR Bali, selain itu hal ini juga didukung oleh nilai R sebesar 0,972 yang menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara pelatihan dan kinerja karyawan. Selain itu, nilai standard error yang rendah sebesar 2,375 mengindikasikan bahwa penyebaran data terhadap garis regresi cukup kecil, sehingga model yang digunakan dianggap akurat dan relevan dalam menjelaskan hubungan kedua variabel. Menurut Sehangunaung, Mandey,

and Roring (2023), Semakin besar persentasenya maka dapat dikatakan variabel bebas yakni pelatihan (X) memiliki kontribusi atau peran yang besar dalam mempengaruhi variabel terikat yakni kinerja (Y). Klasifikasi pengaruh yang diberikan pada penelitian ini tergolong berpengaruh sangat kuat.

Pembahasan

Penelitian ini membuktikan Pelatihan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Karyawan Food & Beverage Service di Hotel KAR Bali. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t untuk variabel Pelatihan dengan nilai thitung > ttabel yaitu $27,922 > 1,678$ dan nilai signifikansi $< \alpha = 0,001 < 0,05$. Berdasarkan paparan tersebut, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Nilai β dari Pelatihan adalah 1,011 yang berarti jika Pelatihan mengalami kenaikan sebesar satu satuan, sementara variabel lainnya tetap maka Kinerja Karyawan akan mengalami kenaikan. Hasil penelitian ini menunjukkan peningkatan pada pelatihan berdampak pada peningkatan kinerja karyawan Food & Beverage Service Karma di Hotel KAR Bali. Terdapat beberapa faktor internal yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk menaikkan atau memperbaiki kinerja karyawan, salah satunya dengan meningkatkan kemampuan karyawan dalam bekerja untuk mencapai tujuan perusahaan melalui pelatihan. Pelatihan karyawan menjadi salah satu komponen penting dalam upaya meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan (Safitri 2019). Faktor-faktor yang mempengaruhi pelatihan yaitu tujuan pelatihan, materi, metode, kualifikasi peserta dan kualifikasi pelatih (Willson and Hikmah 2020). Pelatihan ini mampu membantu karyawan dalam menghadapi tantangan dan masalah yang muncul di lapangan, peningkatan kualitas pada karyawan mampu meningkatkan kinerja yang diberikan kepada perusahaan (Lia Yuliana and Atep Kustiwa 2024). Peranan pelatihan yaitu bahwa fungsi pelatihan yang diharapkan dapat berjalan dengan baik, jika pelatihan menjalankan perannya dengan baik maka akan mendapatkan akreditasi atau citra yang baik di dalam memberikan pengetahuan dan keterampilan karyawan (Widayanti, Sartono, and Nurjannah 2017).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa pelatihan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Ungusari 2015). Hal ini dapat diartikan bahwa semakin baik pelatihan yang dilakukan maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Selain itu penelitian lainnya menjelaskan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Muslimat 2019).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan pada penelitian ini adalah Variabel Pelatihan (X) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan nilai thitung > ttabel = $27,922 > 1,678$ dan nilai signifikansi $< \alpha = 0,001 < 0,05$. Berdasarkan paparan tersebut, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Pelatihan (X) bernilai positif dengan nilai β sebesar 1,011 terhadap Kinerja Karyawan, maka dengan meningkatnya Pelatihan (X) akan meningkatkan Kinerja Karyawan. Dengan demikian, pelatihan yang efektif akan berkontribusi langsung terhadap peningkatan kinerja karyawan secara signifikan. Hasil ini menunjukkan bahwa pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan memiliki peran signifikan dalam peningkatan kualitas kerja karyawan Food & Beverage Service di Hotel KAR Bali. Oleh karena itu, pihak manajemen

Hotel KAR Bali perlu terus mengoptimalkan program pelatihan sebagai bagian dari strategi pengelolaan sumber daya manusia yang berkelanjutan.

Saran yang dapat disampaikan berdasarkan hasil analisis penelitian, pembahasan serta kesimpulan adalah: Berdasarkan hasil penelitian pada hasil analisis yang menunjukkan bahwa pelatihan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan Food & Beverage Service di Karma Kandara Bali Resort, maka disarankan kepada pihak manajemen Hotel KAR Bali untuk terus mengembangkan dan meningkatkan program pelatihan secara berkelanjutan. Pelatihan yang diberikan hendaknya disesuaikan dengan kebutuhan kerja dan perkembangan industri, sehingga karyawan dapat meningkatkan kompetensi dan produktivitasnya secara optimal. Selain itu, evaluasi terhadap efektivitas pelatihan juga perlu dilakukan secara berkala guna memastikan bahwa materi dan metode yang digunakan benar-benar memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja karyawan. Selain itu, disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk mengkaji variabel-variabel lain yang berpotensi mempengaruhi kinerja karyawan, seperti gaya kepemimpinan, motivasi, kompetensi, dan disiplin kerja, guna mendapatkan pemahaman yang lebih efektif.

REFERENSI

- Abiyuda, I Gusti Agung Argadita, Irene Hanna H. Sihombing, and Ni Luh Gde Sri Sadjuni. 2024. "The Influence Of Online Customer Reviews On Online Travel Agents On Purchase Intention At 5-Star Hotels In The Sanur Area." *Management Studies and Entrepreneurship Journal* 5(2): 3647–57. <http://journal.yrpiaku.com/index.php/msej>.
- Ayomi, Gabriella Risna. 2023. "Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Di Vouk Hotel Suites Penang." *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 9(24): 338–43.
- Azizah, Nurul, Sekolah Tinggi, Ilmi Ekonomi, and Ibmt Abstrak. 2023. "Peran Department Front Office Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Vouk Hotel Suites Penang Malaysia." *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Desember 2023(24): 497–505. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10433987>.
- Eni. 2020. "Pengertian Penelitian Sensus." *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Mi): 5–24.
- Fairliantina, Edvin, and M Fachrurrozi N. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Presepsi Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Indonesia Kempinski Jakarta." *Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia* 1(9): 1278–85.
- Fatmawati, Fatmawati, and Anggia Sari Lubis. 2020. "Pengaruh Perilaku Kewirausahaan Terhadap Kemampuan Manajerial Pada Pedagang Pakaian Pusat Pasar Kota Medan." *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis* 1(1): 1. doi:10.24853/jmmb.1.1.1-10.
- Firsti Zakia Indri, and Gerry Hamdani Putra. 2022. "Pengaruh Ukuran Perusahaan Dan Konsentrasi Pasar Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pada Perusahaan Sektor Industri Barang Konsumsi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Pada Tahun 2016-2020." *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi dan Kewirausahaan* 2(2): 236–52. doi:10.55606/jimek.v2i2.242.
- Irma Suriyani Sinaga1), Miska Irani Tarigan2). 2022. "Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan." *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan* 6(3): 22–31. doi:10.24912/jmbk.v6i3.18720.
- Lasabuda, Gusthamy Pratama, and Maryam Mangantar. 2022. "Pengaruh Struktur Modal, Likuiditas, Dan Profitabilitas Terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Subsektor Otomotif Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia 2017-2020." *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 10(2): 337. doi:10.35794/emba.v10i2.40256.
- Lia Yuliana, and Atep Kustiwa. 2024. "Manfaat Pelatihan Guna Meningkatkan Kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) (Studi Kasus Di Laundry Pondok Pesantren Pembangunan Sumur Bandung)." *Manajemen : Jurnal Ekonomi* 6(1): 7–13. doi:10.36985/manajemen.v6i1.1122.
- Muslimat, Ade. 2019. "Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Kartika Chandra Di

- Jakarta." *Jurnal Ekonomi Efektif* 1(4): 269. doi:10.32493/jee.v1i4.10708.
- Noviastuti, Nina, and Ika Wahyu Astuti. 2021. "Usaha Food and Beverage Product Dalam Meningkatkan Revenue Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta." *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan* 4(1): 27–34. <https://jurnal.akparada.ac.id/27>.
- Purwaningrum, Hesti, and Moch Nur Syamsu. 2021. *25 Insan Cendekia Mandiri Hospitality Industry*. Rahman, Zainuddin. 2016. *Pengantar Statistika*. doi:10.14724/2002.
- Safitri, Debby Endayani. 2019. "Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan." *Jurnal Dimensi* 8(2): 491–500. doi:10.33373/dms.v8i2.2154.
- Sari, Desak Made Mya Yudia, Ni Made Dwi Puspitawati, I Made Aditya Wardana, and Ni Wayan Viniari. 2023. "Meningkatkan Implementasi Program Training Hours Dengan Melakukan Dokumentasi Dan Pembuatan Laporan Bulanan Di Hotel Capella Ubud." *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat* 2(1): 580–86.
- Sehangunaung, Greissela A., Silvy L. Mandey, and Ferdy Roring. 2023. "Analisis Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Aplikasi Lazada Di Kota Manado." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 11(3): 1–11. <https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/>.
- Setiawan, Cruisietta Kaylana, Sri Yanthy, Yosepha Mahasiswa, Dan Dosen, and Manajemen Unsurya. 2020. "THE BODY SHOP INDONESIA (Studi Kasus Pada Followers Account Twitter @TheBodyShopIndo)." *Jurnal Ilmiah M-Progress* 10(1): 1–9.
- Ungusari, Erlisia. 2015. "Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Santika Premiere Dyandra Medan." *Nhk151(2014)*: 10–17.
- Widayanti, Widayanti, Sartono Sartono, and Nurjannah Nurjannah. 2017. "Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. Borneo Group Kendari)." *Business UHO: Jurnal Administrasi Bisnis* 2(1): 46. doi:10.52423/bujab.v2i1.9478.
- Willson, Charles, and Hikmah. 2020. "Pengaruh Pelatihan Dan Disiplin Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Kinco Prima." *Jurnal EMBA* 8(3): 75–83..