

**PENGARUH PELATIHAN TERHADAP *EMPLOYEE ENGAGEMENT* DI  
THE ZHM PREMIERE HOTEL PADANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan kepada Tim Penguji Skripsi Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata  
dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang, Sebagai Salah Satu Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST)*



**Oleh**

**NUR HILAL  
19135238/2019**

**PRODI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN  
DEPARTEMEN PARIWISATA  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH PELATIHAN TERHADAP EMPLOYEE ENGAGEMENT DI  
THE ZHM PREMIERE HOTEL PADANG

Nama : Nur Hilal  
NIM/BP : 19135238/2019  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Maret 2024

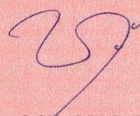
Disetujui Oleh:

Pembimbing



**Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE**  
NIP. 199202262020121012

Kepala Departemen Pariwisata FPP UNP



**Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE**  
NIP. 199202262020121012



**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

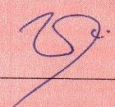
Judul : Pengaruh Pelatihan Terhadap Employee Engagement di The ZHM Premiere Hotel Padang.  
Nama : Nur Hilal  
NIM/BP : 19135238/2019  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Maret 2024

Nama

Tanda Tangan


1. Pembimbing : Feri Ferdian, S.ST, M.M., Ph.D.

1. 

2. Penguji 1 : Hijriyantomi Suyuthie, S.IP.,MM

2. 

3. Penguji 2 : Youmil Abrian, SE., M.M

3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
 UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
**FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN**  
**DEPARTEMEN PARIWISATA**  
 Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131  
 Telp. (0751) 7051186  
 Email : [pariwisata@fpp.unp.ac.id](mailto:pariwisata@fpp.unp.ac.id)  
 Laman: <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

### SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Nur Hilal  
 NIM/TM : 19135238 / 2019  
 Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
 Departemen : Pariwisata  
 Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Pelatihan Terhadap Employee Engagement di The ZHM Premiere Hotel Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,

Kepala Departemen Pariwisata

**Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE**  
 NIP. 199202262020121012

Saya yang menyatakan,

**Nur Hilal**  
 NIM. 19135238

## Abstrak

### Nur Hilal (2024). “Pengaruh Pelatihan Terhadap *Employee Engagement* Di Zhm Premiere Hotel Padang”

Penelitian ini dilatar belakangi oleh beberapa permasalahan yang berkaitan dengan employee managemen, yaitu karyawan kurang antusias, karyawan merasa bosan dalam bekerja, karyawan yang tidak hadir pelatihan, penyampaian materi kurang dipahami karyawan, pelatihan tidak efektif. Jenis penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Populasi penelitian ini adalah karyawan yang ada di ZHM Premier Padang. Sampel penelitian berjumlah 90 orang konsumen dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner (angket) dengan skala likert yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya. Data dari penelitian ini diolah dengan menggunakan SPSS 25.00. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berada pada kategori cukup yaitu 2,71%, dan variabel *Employee engagement* menunjukkan kategori cukup dengan persentase 2,70%. Pada nilai pelatihan (X) mempunyai *Beta* atau *Standardized Coefficient* yaitu 0.507 dengan T hitung (6.456) dengan signifikan 0.000 <0.05 dengan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian (Y). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda, diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,321 artinya pengaruh variabel pelatihan (X) berpengaruh terhadap *employee engagement* (Y) dengan nilai positif sebesar 32,1% serta 67,9% dipengaruhi oleh faktor lain. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pelatihan (X) berpengaruh terhadap *employee engagement* (Y).

**Kata kunci :Pelatihan, *Employee engagement* dan Hotel.**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pelatihan Terhadap *Employee Engagement* di The ZHM Premiere Hotel Padang”**. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Hambatan-hambatan baik dalam penulisan maupun penyusunan skripsi ini banyak peneliti temui, tetapi berkat bantuan bimbingan maupun dorongan dari berbagai pihak sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh sebab itu melalui skripsi ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE selaku kepala Departemen Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang
3. Bapak Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan, kritik dan saran dalam penelitian proposal ini serta dorongan dan motivasi untuk menyelesaikan proposal ini.
4. Ibu Yuke Permata Lisna, S.ST., M.Par selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan saran dan dorongan serta motivasi untuk menyelesaikan proposal ini.
5. Seluruh dosen, tenaga administrasi dan teknisi Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

6. Terkhusus kedua Orang Tua serta Keluarga Besar tercinta yang telah memberikan semangat dan dukungan yang tak terhingga sehingga peneliti bisa sampai ketahap ini untuk menyelesaikan perkuliahan pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

7. Sahabat, teman-teman dan seluruh rekan Manajemen Perhotelan angkatan 2019 yang telah memberikan dorongan dan motivasi kepada peneliti.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang banyak.

Padang, Januari 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A.Latar Belakang .....	1
B.Identifikasi Masalah .....	9
C.Batasan Masalah .....	9
D.Rumusan Masalah .....	10
E.Tujuan Penelitian .....	10
F.Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
A.Aspek-aspek Teoritis.....	13
1. Pelatihan.....	13
a.Pengertian Pelatihan .....	13
b.Indikator-indikator Pelatihan.....	15
c.Manfaat Pelatihan.....	16
2. <i>Employee Engagement</i> .....	18
a.Pengertian <i>employee engagement</i> .....	18
b.Indikator keterikatan karyawan ( <i>employee engagement</i> ).....	19
c.Faktor – Faktor Keterikatan Karyawan ( <i>Employee Engagement</i> )....	20
B.Kerangka Konseptual .....	23
C.Hipotesis Penelitian .....	24
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A.Jenis Penelitian .....	25
B.Lokasi dan Waktu Penelitian.....	25
C.Variable Penelitian .....	25
D.Definisi Operasional Variabel .....	26



E. Populasi dan Sampel.....	27
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	28
1. Jenis Data .....	28
G. Instrumen Penelitian.....	29
H. Uji Coba Instrumen Penelitian .....	31
I. Teknik Analisis Data.....	33
J. Uji Persyaratan Analisis .....	34
K. Pengujian Hipotesis.....	36
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
<b>A. Analisis Karakteristik responden .....</b>	<b>38</b>
1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	<b>38</b>
2. Karakteristik responden berdasarkan departemen .....	<b>38</b>
3. Karakteristik responden berdasarkan umur.....	<b>39</b>
4. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan .....	<b>40</b>
5. Karakteristik responden berdasarkan lama bekerja.....	<b>40</b>
6. Karakteristik responden berdasarkan penghasilan .....	<b>41</b>
7. Karakteristik responden berdasarkan status kerja.....	<b>41</b>
<b>B. Deskripsi Data .....</b>	<b>42</b>
1. Deskripsi variabel pelatihan .....	<b>42</b>
2. Deskripsi variabel employee management.....	<b>56</b>
<b>C. Uji persyaratan analisis.....</b>	<b>66</b>
1. Uji normalitas.....	<b>66</b>
2. Uji homogenitas .....	<b>67</b>
3. Uji linearitas .....	<b>67</b>
<b>D. Pengujian Hipotesis.....</b>	<b>68</b>
<b>BAB V. Penutup .....</b>	<b>74</b>
1. Kesimpulan .....	<b>74</b>
2. Saran .....	<b>74</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Data Karyawan di The ZHM Premiere Hotel Padang Tahun 2022.....	2
2. Pra Survey Variabel <i>Employee Engagement</i> (Y).....	5
3. Pra Survey Variabel Pelatihan (X) .....	7
4. Pilihan Jawaban Skala Likert pada Variabel X dan Variabel Y .....	29
5. Kisi-kisi Instrumen Penelitian .....	30
6. Interpretasi Nilai r (Alpha Cronbach).....	33
7. Uji validitas.....	32
8. Uji reliabilitas .....	33
9. Interpretasi nilai r.....	35
10. Batas Interval dan Kategori Pilihan.....	36
11. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	38
12. Karakteristik responden berdasarkan departemen .....	38
13. Karakteristik responden berdasarkan umur .....	39
14. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan .....	40
15. Karakteristik responden berdasarkan lama bekerja .....	40
16. Karakteristik responden berdasarkan penghasilan.....	41
17. Karakteristik responden berdasarkan status kerja.....	41
18. Statistic variabel pelatihan .....	42
19. Deskripsi penilaian responden pelatihan .....	43
20. Rekapitulasi pelatihan.....	43
21. Statistic tujuan pelatihan.....	45
22. Deskripsi tujuan pelatihan .....	46
23. Rekapitulasi tujuan pelatihan.....	47
24. Statistic pelatih.....	47
25. Deskripsi pelatih .....	47
26. Rekapitulasi pelatih .....	49
27. Statistic materi pelatihan.....	50
28. Deskripsi materi pelatihan .....	50

29. Rekapitulasi tujuan materi pelatihan .....	51
30. Statistic metode pelatihan .....	52
31. Deskripsi mwode pelatihan .....	53
32. Rekapitulasi metode pelatihan .....	53
33. Statistic peserta pelatihan .....	54
34. Deskripsi peserta pelatihan .....	55
35. Rekapitulasi peserta pelatihan .....	55
36. Statistic variabel employee management.....	56
37. Deskripsi employee management .....	57
38. Rekapitulasi employee management .....	58
39. Statistic semangat .....	59
40. Deskripsi semangat.....	59
41. Rekapitulasi semangat .....	60
42. Statistic dedikasi .....	61
43. Deskripsi dedikasi.....	62
44. Rekapitulasi dedikasi.....	63
45. Statistic penyerapan .....	64
46. Deskripsi penyerapan.....	65
47. Rekapitulasi penyerapan.....	65
48. Uji normalitas .....	66
49. Uji Homogenitas.....	67
50. Uji Linearitas .....	68
51. Nilai signifikan .....	69
52. Koefisien regresi variabel X dan Y .....	69
53. Koefisien determinasi .....	70

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1. Kerangka Konseptual.....	24



## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kota Padang adalah kota terbesar di pantai barat Pulau Sumatera sekaligus ibukota dari Provinsi Sumatera Barat. Kota ini merupakan pintu gerbang barat Indonesia dari Samudra Hindia. Padang Merupakan pusat pendidikan dan kesehatan di wilayah Sumatera bagian tengah, ditopang dengan keberadaan sejumlah perguruan tinggi dan fasilitas kesehatan. Dikalangan masyarakat indonesia, nama kota ini umumnya diasosiasikan dengan etnis Minangkabau dan masakan khas mereka yang umumnya dikenal sebagai masakan Padang. Sebagai kota seni dan budaya, Padang dikenal dengan legenda Malin Kundang dan Siti Nurbay, dan setiap tahunnya menyelenggarakan berbagai festival untuk menunjang sektor kepariwisataan.

Pariwisata merupakan industri terbesar karena perkembangannya cukup besar dan terus meningkat setiap tahunnya. Wijayanto (2013) berpendapat bahwa pariwisata adalah perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain bersifat sementara, dilakukan perorangan maupun kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam dimensi sosial, budaya, alam dan ilmu (Bahiyah et al., 2018). Pariwisata Sumatera Barat merupakan salah satu tempat wisata yang banyak dikunjungi oleh wisatawan lokal maupun wisatawan asing, karena Sumatera Barat memiliki posisi yang strategis dengan berbagai wisata budaya dan wisata pantai, salah satu pantai yang cukup terkenal berada di Kota Padang. Padang merupakan kota wisata oleh karena itu

pembangunan hotel di Kota Padang merupakan pembangunan yang cukup cepat sehingga tidak sedikit hotel di Kota Padang dengan kualitas bintang tiga dan empat, salah satunya yaitu The ZHM Premiere Hotel Padang.

The ZHM Premiere Hotel Padang merupakan salah satu hotel berbintang empat di Padang. Dengan letaknya yang strategis, The ZHM Premiere Padang banyak diminati oleh wisatawan yang berasal dari luar daerah dan mancanegara. The ZHM Premiere Hotel Padang terletak di jalan M.H Thamrin no.27 Alang Laweh, Padang Selatan. Hotel ini memfasilitasi para tamu dengan pelayanan yang mewah dan memanjakan tamu yang menginap dengan fasilitas-fasilitas yang menakjubkan sehingga tamu yang menginap dapat bersantai dengan nyaman.

The ZHM Premiere Padang sebelumnya adalah hotel bintang tiga yang memiliki nama Grand Zuri Padang dengan dan memiliki kamar sebanyak 131 Kamar. Namun semenjak September 2020 Grand Zuri Padang melakukan *Re-Branding & Upgrade* menjadi Hotel bintang empat dan berganti nama menjadi The ZHM Premiere Padang dengan jumlah kamar sebanyak 202 kamar, 2 Gand Ballroom dengan kapasitas maksimal mencapai 3000 *Pax* dan 10 Meeting room, restoran yang terletak di lantai 15 dengan nama *Sky Lounge* yang bergaya Maroko, skypool yang terdapat di lantai 12 dan Gym yang terletak di lantai 10

**Tabel 1. Data Karyawan di The ZHM Premiere Hotel Padang Tahun 2022**

No.	Departemen	Jumlah
1	<i>Admin &amp; General</i>	3
2	<i>Finance &amp; Accounting</i>	12
3	<i>HR &amp; Security</i>	11
4	<i>Sales &amp; Marketing</i>	7
5	<i>Front Office</i>	14
6	<i>Food and Beverage Service</i>	29
7	<i>Food and Beverage Product</i>	25
8	<i>Housekeeping</i>	23
9	<i>Engineering</i>	18
<b>Jumlah</b>		<b>142</b>

Sumber: HRD The ZHM Premiere Hotel Padang, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah karyawan sebanyak 142 orang sudah ditentukan berdasarkan jabatannya dan bagian pekerjaannya. Dalam sebuah hotel, terdapat berbagai macam departemen yang masing-masing memiliki tugas dan wewenang dalam kaitannya mencapai tujuan perusahaan. Salah satunya yaitu *Human Resources Department* atau dengan kata lain departemen sumber daya manusia. HRD adalah salah satu departemen dalam suatu perusahaan yang bertanggung jawab menangani dan mengelola sumber daya manusia atau karyawan dalam perusahaan. Departemen HR merupakan salah satu aspek atau orang di balik layar suksesnya sebuah hotel, karena HR yang memastikan hotel memiliki karyawan terbaiknya. Sebagai aset keberhasilan dari suatu perusahaan, maka keterikatan (*engagement*) antara pekerja dan perusahaan sangat diperlukan. Keterikatan pegawai dalam suatu perusahaan merupakan dasar dari tercapainya tujuan perusahaan.

Menurut Ayu dkk (2016) keterikatan karyawan (*employee engagement*) merupakan keadaan dimana anggota dari sebuah organisasi mengidentifikasi dirinya dengan pekerjaannya. *Employee engagement* adalah ikatan kerja yang

secara penuh melibatkan diri pada suatu pekerjaan, bertanggung jawab bukan hanya pada pekerjaannya, bekerja dengan sungguh-sungguh, menyelesaikan pekerjaan dengan tidak menunda-nunda dan menggunakan jam kerja sebagaimana mestinya (Tritch, 2010). *Employee engagement* sendiri merupakan keadaan psikologis dimana karyawan merasa berkepentingan dalam keberhasilan perusahaan dan termotivasi untuk meningkatkan kinerja ketingkat yang melebihi standar kerja yang diminta. Tidak dapat dipungkiri bahwa tenaga kerja memegang peranan penting dalam meningkatkan produktivitas sebuah perusahaan (Nimalathasan, 2012)

Selain dapat memberikan kontribusi yang lebih untuk perusahaan, karyawan yang *engaged* relatif lebih loyal dan karenanya lebih kecil kemungkinannya untuk meninggalkan perusahaan yang mereka tempati (Macey dan Schneider, 2008). Jika diperhatikan dari konsep *engagement* itu sendiri, *engagement* adalah sebuah kondisi dimana para karyawan memiliki rasa kepemilikan terhadap pekerjaan atau perusahaan yang ditempati, dimana nantinya ketika karyawan merasa *engaged* terhadap perusahaan yang ditempati maka mereka akan berusaha keras dalam menginvestasikan kerja mereka bagi kerier pribadi dan juga perusahaan. Karyawan yang *engaged*, ketika bekerja mereka akan antusias dan energik.

Schaufeli & Bakker (2016) menjelaskan terdapat 3 aspek pembentukan *employee engagement*, yaitu, *vigor*, *dedication*, dan *absorption*. Dari ketiga aspek ini adalah konsep yang di kenal dan sering di gunakan pada beberapa penelitian untuk mengukur tingkat engagement karyawan. Vigor menggambarkan tingkat



energy dan mental resiliensi yang dimiliki seseorang saat bekerja. Selain itu, vigor juga menunjukkan adanya kesediaan karyawan untuk melakukan usaha yang besar dalam menyelesaikan pekerjaan, tidak mudah lelah, dan tekun dalam melakukan pekerjaan. Dedication menggambarkan perasaan antusias karyawan dalam bekerja, bangga dengan pekerjaannya, serta merasa terinspirasi dan tertantang dalam pekerjaan.

Untuk mendapatkan data yang akurat dan supaya mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian, maka peneliti berinisiatif untuk melakukan observasi (pengamatan awal) yang dimana nantinya dapat membantu mempermudah penelitian ini. Observasi yang dilakukan oleh peneliti mengambil sampel sebanyak 30 orang yang dimana hasilnya dapat dilihat dari beberapa tabel dibawah ini.

**Tabel 2. Pra Survey Variabel *Employee Engagement* (Y)**

No.	Pertanyaan	Pemilihan Jawaban			
		Ya	%	Tidak	%
1	Karyawan memiliki ketahanan mental yang kuat ketika bekerja	20	67	10	33
2	Karyawan antusias dengan pekerjaan	10	33	20	67
3	Karyawan merasa senang ketika bekerja dalam waktu yang lama	10	33	20	67

Sumber: The ZHM Premiere Hotel Padang

Berdasarkan dari tabel 2 diatas dapat dijelaskan bahwa dari survey awal yang penulis lakukan dilapangan ditemukan bahwa masih tinggi persentase karyawan yang kurang memiliki antusias dengan pekerjaan, selanjutnya karyawan yang tidak merasa senang ketika bekerja dalam waktu yang cukup lama, dan masih ditemukan karyawan yang tidak memiliki ketahanan mental yang kuat ketika bekerja, jika hal ini masih terus terjadi dapat menyebabkan karyawan

memiliki *employee engagement* yang rendah terhadap perusahaan sehingga karyawan tidak fokus bekerja untuk menyelesaikan tugasnya. Pada umumnya, karyawan dengan komitmen tinggi akan memberikan usaha maksimal terhadap perusahaan. Komitmen yang tinggi membuat karyawan lebih betah dalam bekerja, loyal, dan akan ikut berpartisipasi sepenuhnya untuk perusahaan.

*Employee engagement* dipengaruhi salah satu faktor dalam penelitian ini, yaitu pelatihan. Pelatihan merupakan kegiatan yang dilakukan perusahaan dalam memberikan pembelajaran kepada karyawan. Salah satu tujuan perusahaan memberikan pelatihan kepada karyawan adalah untuk memperbaiki kinerja karyawan sehingga karyawan dapat bekerja lebih optimal. Setiap kegiatan pelatihan yang dilakukan harus terintegrasi dengan strategi sumber daya manusia dalam perusahaan jika ingin terlaksana secara efektif. Dengan adanya pelatihan, karyawan dapat bekerja dengan efisien dan efektif sehingga kinerja karyawan meningkat.

Pelatihan menjadi salah satu aktivitas yang umum dilakukan dalam organisasi sebab setiap organisasi berharap dengan adanya pelatihan yang tepat dapat meningkatkan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan benar dan tepat (Nursyahputri & Saragih, 2019). Pelatihan merupakan tahapan yang sangat penting karena dianggap akan mampu menumbuhkan dan mengembangkan pengetahuan dan kemampuan karyawan yang bekerja di sebuah perusahaan.

Untuk mendapatkan data yang akurat dan supaya mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian, maka peneliti berinisiatif untuk melakukan observasi

pada variabel pelatihan, yang dimana nantinya dapat membantu mempermudah penelitian ini. Observasi yang dilakukan oleh peneliti mengambil sampel sebanyak 30 orang yang dimana hasilnya dapat dilihat dari beberapa tabel dibawah ini.

**Tabel 3. Pra Survey Variabel Pelatihan (X)**

No.	Pernyataan	Pemilihan Jawaban			
		Ya	%	Tidak	%
1	Peserta latihan yang hadir sesuai dengan target peserta perusahaan	10	33	20	67
2	Pelatih mengajar bahan pelatihan terlalu bagus	5	17	25	83
3	Karyawan selalu mendapatkan pelatihan dalam satu bulan	11	45	19	55

Sumber: The ZHM Premiere Hotel Padang

Berdasarkan dari tabel diatas dapat dilihat persentase hasil indikator pelatihan ternyata peserta latihan tidak hadir sesuai dengan target perusahaan, pelatih mengajar tidak bagus dan karyawan tidak selalu mendapat pelatihan jika hal ini masih terus terjadi dapat menyebabkan karyawan merasa pelatihan yang diberikan tidak efektif sehingga pelatihan tidak dapat meningkatkan kemampuan karyawan.

Sebelumnya penulis telah melakukan Magang bersertifikat di The ZHM Premiere Hotel Padang pada periode Juli – Desember 2022. Berdasarkan pandangan penulis selama pelaksanaan magang, keterikatan karyawan terhadap perusahaan masih belum sepenuhnya karna masih terdapat beberapa karyawan yang bermalas-malasan ketika bekerja, karyawan yang tidak loyal dan juga terdapat beberapa karyawan tidak peduli dengan pekerjaannya bahkan menyuruh orang lain untuk menyelesaikan pekerjaannya tersebut. Serta mengaggap pekerjaan adalah sebuah beban dan mudah untuk meninggalkannya. Pada saat

penulis melaksanakan magang di The ZHM Premiere Hotel Padang terdapat beberapa karyawan yang mengundurkan diri/ *resign* seperti FOM, FDA, Bellboy, Asst.Banquet manajer, FB Supervisor, Waiter, dan Room Attendent dan teknisi itu menunjukkan bahwa karyawan tidak memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan.

Selanjutnya, pelatihan yang diberikan oleh pihak manajemen The ZHM Premiere Hotel Padang diberikan kepada seluruh karyawan yang dilaksanakan rutin setiap bulannya. Pelatihan dilaksanakan di The ZHM Premiere Hotel Padang wajib diikuti oleh seluruh karyawan baik itu karyawan *Trainee*, karyawan *Daily Worker*, karyawan kontrak dan karyawan tetap. Namun masih ada beberapa karyawan dari masing-masing departemen yang tidak hadir pada saat pelaksanaan pelatihan. Kemudian cara penyampaian materi dari instruktur yang masih kurang dipahami oleh beberapa karyawan begitu juga pada karyawan baru/magang yang belum begitu terampil dalam bekerja sehingga tidak dapat menghasilkan output kerja yang bagus. Dalam hal ini perusahaan harus lebih sering melakukan pelatihan secara khusus terhadap karyawan baru/magang tersebut. Pelaksanaan pelatihan ini tentunya tidak hanya dilakukan kepada karyawan baru saja tetapi juga dilakukan kepada karyawan lama tujuannya adalah untuk lebih meningkatkan keahlian dan keterampilan mereka dalam bekerja sehingga nantinya karyawan lama tersebut bisa menjadi trainer untuk karyawan baru. Dengan adanya pelaksanaan pelatihan perusahaan bisa mengukur kinerja karyawan dari waktu ke waktu, dengan hal ini perusahaan bisa mengevaluasi apa yang seharusnya lebih ditekankan dalam pelatihan maupun perusahaan.



Urgensi dari penelitian ini yaitu apabila tidak dilakukan maka pelatihan akan memengaruhi *employee engagement*. Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Pelatihan Terhadap *Employee Engagement* di The ZHM Premiere Hotel Padang”**.

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dapat diidentifikasi beberapa masalah, sebagai berikut:

1. Masih rendahnya antusias kerja karyawan.
2. Masih ditemukan karyawan yang tidak merasa senang ketika bekerja dalam waktu yang cukup lama,
3. Masih ditemukan karyawan yang tidak memiliki ketahanan mental yang kuat ketika bekerja,
4. Masih ada karyawan yang tidak hadir pada saat pelaksanaan pelatihan.
5. Cara penyampaian materi dari instruktur masih belum dipahami oleh beberapa karyawan.
6. Karyawan merasa pelatihan yang diberikan tidak efektif sehingga pelatihan tidak dapat meningkatkan kemampuan karyawan

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas maka yang menjadi batasan masalah dari penelitian ini adalah :

1. *Employee Engagement*
2. Pelatihan

3. Pengaruh pelatihan terhadap *employee engagement* di The ZHM Premiere Hotel Padang

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka penulis merumuskan suatu permasalahan dalam penelitian adalah

1. Bagaimana keterikatan karyawan (*employee engagement*) di The ZHM Premiere Hotel Padang.
2. Bagaimana pelatihan di The ZHM Premiere Hotel Padang.
3. Bagaimana pengaruh pelatihan terhadap *employee engagement* di The ZHM Premiere Hotel Padang.

#### **E. Tujuan Penelitian**

##### **1. Tujuan Umum**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Pelatihan Terhadap *Employee Engagement* di The ZHM Premiere Hotel Padang.

##### **2. Tujuan Khusus**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah ditentukan, maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Mendeskripsikan pelatihan di The ZHM Premiere Hotel Padang.
- b. Mendeskripsikan *employee engagement* di The ZHM Premiere Hotel Padang.
- c. Menganalisis pengaruh pelatihan terhadap *employee engagement* The ZHM Premiere Hotel Padang.

## **F. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Hotel**

Penulis berharap dengan mengetahui hasil penelitian ini, The ZHM Premiere Hotel Padang dapat menjadikannya sebagai alternatif dalam menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan variabel yang digunakan serta menjadi bahan pertimbangan untuk melakukan evaluasi agar ke depan perusahaan bisa berkembang menjadi lebih baik lagi.

### **2. Bagi Karyawan**

Diharapkan dapat memberikan manfaat bagi karyawan The ZHM Premiere Hotel Padang dapat menyadari perannya dalam perusahaan, sehingga mereka dapat terus merasa bersemangat dalam pekerjaannya. Dan karyawan jadi memiliki rasa bahwa mereka memberikan kontribusi bagi tujuan kolektif perusahaan.

### **3. Bagi Departemen Pariwisata Universitas Negeri Padang**

Diharapkan dengan adanya penelitian tentang pengaruh penelitian terhadap *employee engagement* hotel ini dapat menjadi referensi dan acuan mahasiswa manajemen perhotelan untuk menyelesaikan *study*.

### **4. Bagi Peneliti**

- a. Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST) di Universitas Negeri Padang.

- b. Hasil penelitian ini dapat memberikan pengalaman berharga serta bisa menjadi sarana bagi penulis untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama kuliah.
- c. Dapat menambah pengetahuan dan wawasan untuk mengembangkan kemampuan peneliti dalam mengamati permasalahan serta membantu memberikan sumbangan pikiran bagi prodi Manajemen Perhotelan terkait pengaruh Pelatihan terhadap *Employee Engagement* di The ZHM Premiere Hotel Padang.