PENGARUH PELATIHAN TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN DI GRAND INNA HOTEL PADANG

SKRIPSI

Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Sains Terapan

Oleh :

ATIKA PRASURI
14135045/2014

PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2018

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH PELATIHAN TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN DI GRAND INNA HOTEL PADANG

Nama	: Atika Prasuri
NIM/BP	: 14135045
Program Studi	: D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan	: Pariwisata
Fakultas	: Pariwisata & Perhotelan

Padang, Oktober 2018

Disetujui oleh :

Pembimbing I

Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM
NIP. NIP. 197809032010121001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata & Perhotelan
Universitas Negeri Padang

Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguju Skripsi
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Judul	: Pengaruh Pelatihan Terhadap Prestasi Kerja Karyawan di Grand Inna Hotel Padang
Nama	: Atika Prasuri
NIM/BP	: 14135045/2014
Prodi	: D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan	: Pariwisata
Fakultas	: Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Oktober 2018

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM	1. .....
Anggota	: Youmil Abrian, SE, MM	2. .....
Anggota	: Arif Adrian SE, M.SM	3. .....

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
Jl.Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
e-mail : kkunp.info@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Atika Prasuri
BP/NIM	: 2014/14135045
Program Studi	: D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan	: Pariwisata
Fakultas	: Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul "**Pengaruh Pelatihan Terhadap Prestasi Kerja Karyawan di Grand Inna Hotel Padang**" adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila terbukti saya melakukan plagiat, saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademik sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dengan rasa tanggungjawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Padang, Oktober 2018

Diketahui,
Ketua Jurusan Pariwisata FPP-UNP

Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2001

Saya Yang Menyatakan

Atika Prasuri
NIM. 14135045

PENGARUH PELATIHAN TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN DI GRAND INNA HOTEL PADANG

Atika Prasuri, Nim. 14135045
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang
Email: prasuria@yahoo.com

ABSTRAK

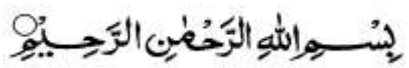
Penelitian ini berawal dari hasil observasi pra penelitian terhadap karyawan Grand Inna Hotel Padang, dimana masih terdapatnya masalah-masalah yang berkenaan dengan prestasi kerja dan pelatihan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap prestasi kerja karyawan di Grand Inna Hotel Padang.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan metode assosiatif kausal yang bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh pelatihan (X) terhadap prestasi kerja karyawan (Y) di Grand Inna Hotel Padang. Dalam penelitian ini diperoleh jumlah sampel sebanyak 60 orang yang merupakan karyawan operasional di Grand Inna Hotel Padang dengan menggunakan teknik *total sampling*. Data dalam penelitian ini menggunakan data primer untuk kedua variabel tersebut yang diperoleh langsung dari karyawan dengan melalui kuesioner (angket) menggunakan skala *likert* yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan bantuan program komputer SPSS versi 18.00.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka diperoleh hasil sebagai berikut: (1) pelatihan berada pada kategori sangat baik 68.33%, (2) prestasi kerja karyawan berada pada kategori sangat baik sebesar 95%, (3) hasil uji hipotesis regresi linear sederhana diperoleh F sebesar 8,649 dengan sig. 0.00 < 0.05, maka variabel pelatihan dapat menjelaskan variabel prestasi kerja karyawan sebesar 13% dan 87% dipengaruhi oleh faktor lain. Diperoleh t sebesar 2.941 dengan taraf sig. 0.00 < 0.05, maka terdapat pengaruh signifikan antara kedua variabel. Kemudian diperoleh nilai koefisien sebesar 0.248 dengan nilai pada sig. 0.00 < 0.05. Artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan pelatihan akan meningkatkan 0.248 satuan prestasi kerja karyawan Grand Inna Hotel Padang. Maka hipotesis yang diajukan adalah terdapat pengaruh yang signifikan antara pelatihan terhadap prestasi kerja karyawan, maka Ha diterima.

Kata kunci :Pelatihan, Prestasi Kerja Karyawan

KATA PENGANTAR



Puji Syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat Rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **"Pengaruh Pelatihan Terhadap Prestasi Kerja Karyawan di Grand Inna Hotel Padang"** tepat pada waktunya. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Hambatan-hambatan baik dalam penulisan maupun penyusunan skripsi ini penulis temui, namun berkat bantuan bimbingan maupun dorongan dari berbagai pihak sehingga Penulis dapat menyelesaikan laporan ini. Oleh sebab itu melalui skripsi ini Penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Ernawati, M.Pd.,Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra.Ira Meirina Chair, M.Pd., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM selaku Pembimbing I yang telah berkenan meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Bapak Youmil Abrian, S.E, M.M dan bapak Arif Adrian, SE, M.SM, selaku tim penguji ujian skripsi yang telah memberikan kritik dan saran yang sangat membangun guna tercapai tujuan dan kesempurnaan dalam skripsi ini.

5. Seluruh *staff* pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
6. Osman Hidayat selaku *Human Resources Manager* di Grand Inna Hotel Padang.
7. Ibu Lidya selaku *Human Resources Officer* di Grand Inna Hotel Padang.
8. Bapak dan Ibu karyawan karyawati di Grand Inna Hotel Padang.
9. Seluruh rekan-rekan seperjuangan mahasiswa Program Studi D4 Manajemen Perhotelan dan pihak-pihak yang ikut serta dalam memberikan motivasi kepada penulis.

Semoga bantuan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT.Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan untuk perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca khususnya.

Padang, Oktober 2018

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK ..... **i**

KATA PENGANTAR ..... **ii**

DAFTAR ISI ..... **iv**

DAFTAR TABEL ..... **vi**

DAFTAR GAMBAR ..... **viii**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Identifikasi Masalah 7

C. Batasan Masalah 8

D. Rumusan Masalah 8

E. Tujuan Penelitian 9

F. Manfaat Penelitian 9

BAB II KAJIAN TEORI

A. Kajian Teori 11

1. Prestasi Kerja 11
2. Pelatihan 14
3. Pengaruh Pelatihan terhadap Prestasi Kerja Karyawan di Grand Inna Hotel Padang 20

B. Kerangka Konseptual 21

C. Hipotesis Penelitian 22

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian 24

B. Tempat dan wakru penelitian 24

C. Variabel penelitian 24

D. Definisi Operasional 25

E. Populasi dan Sampel Penelitian 25

F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data 27

G. Instrumen Penelitian 28

H. Uji Coba Vadilitas 31
I. Teknik Analisi Data 34
J. Uji Persyaratan Analisis 35
K. Pengujian Hipotesis 36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
A. Hasil Penelitian 38
1. Deskripsi Karakteristik Responden 38
2. Deskripsi Data 43
3. Analisis Data 61
4. Pengujian Hipotesis 64
B. Pembahasan 66
BAB V PENUTUP
A. Kesimpulan 72
B. Saran 73
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.	Jumlah Karyawan Masing-Masing Departemen Operasional	26
Tabel 2.	Pilihan Jawaban Skala Likert pada Variabel X dan Variabel Y ..	29
Tabel 3.	Kisi-kisi Operasional Variabel Penelitian	29
Tabel 4.	Uji Validitas Variabel X dan Y	32
Tabel 5.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelatihan	33
Tabel 6.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Prestasi Kerja	33
Tabel 7.	Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden	39
Tabel 8.	Distribusi Frekuensi Usia Responden	39
Tabel 9.	Distribusi Frekuensi Status Responden	40
Tabel 10.	Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir	41
Tabel 11.	Distribusi Frekuensi Jabatan Kerja	41
Tabel 12.	Distribusi Frekuensi Bagian Kerja	42
Tabel 13.	Distribusi Frekuensi Lama Bekerja	43
Tabel 14.	Analisis Deskripsi Variabel X dan Y	44
Tabel 15.	Deskripsi Data Total Variabel Pelatihan.....	45
Tabel 16.	Distribusi Frekuensi Variabel Pelatihan	46
Tabel 17.	Deskripsi Data Indikator Tujuan	46
Tabel 18.	Distribusi Frekuensi Indikator Tujuan	47
Tabel 19.	Deskripsi Data Indikator Sasaran	48
Tabel 20.	Distribusi Frekuensi Indikator Sasaran	48
Tabel 21.	Deskripsi Data Indikator Pelatih	49
Tabel 22.	Distribusi Frekuensi Indikator Pelatih	50
Tabel 23.	Deskripsi Data Indikator Metode	50
Tabel 24.	Distribusi Frekuensi Indikator Metode	51
Tabel 25.	Deskripsi Data Indikator Materi	52
Tabel 26.	Distribusi Frekuensi Indikator Materi.....	52
Tabel 27.	Deskripsi Data Indikator Peserta	53
Tabel 28.	Distribusi Frekuensi Indikator Peserta.....	54

Tabel 29. Deskripsi Data Total Variabel Prestasi Kerja 54
Tabel 30. Data Hasil Prestasi Kerja Karyawan di Grand Inna Hotel 55
Tabel 31. Deskripsi Data Indikator Kualitas 56
Tabel 32. Distribusi Frekuensi Indikator Kualitas 57
Tabel 33. Deskripsi Data Indikator Kuantitas 57
Tabel 34. Distribusi Frekuensi Indikator Kuantitas 58
Tabel 35. Deskripsi Data Indikator Pelaksanaan Tugas 59
Tabel 36. Distribusi Frekuensi Indikator Pelaksanaan Tugas 59
Tabel 36. Distribusi Frekuensi Indikator Pelaksanaan Tugas 59
Tabel 37. Deskripsi Data Indikator Tanggung Jawab 60
Tabel 38. Distribusi Frekuensi Indikator Tanggung Jawab 61
Tabel 39. Uji Normalitas Pelatihan terhadap Prestasi Kerja Karyawan di Grand Inna Hotel Padang 62
Tabel 40. Uji Homogenitas Pelatihan terhadap Prestasi kerja Karyawan di Grand Inna Hotel Padang 63
Tabel 41. Uji Linearitas Pelatihan terhadap Prestasi kerja Karyawan di Grand Inna Hotel Padang 64
Tabel 42. R *Square* Variabel X terhadap Variabel Y 65
Tabel 43. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana 65
Tabel 44. Koefisien Regresi Variabel X terhadap Variabel Y 66

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. Ulasan Tamu tentang Kualitas Kamar 7
Gambar 2. Ulasan Tamu tentang Pelayanan Staff 7
Gambar 3. Ulasan Tamu tentang Pelayanan Staff 8
Gambar 4. Kerangka Konseptual Penelitian 23

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan pariwisata Indonesia tercatat terus meningkat berdasarkan kunjungan wisatawan dari tahun ke tahun dan pembangunan destinasi pariwisata. Berdasarkan data dari Kementerian Pariwisata adanya peningkatan 3,53% kunjungan wisatawan mancanegara. Pentingnya peningkatan sektor pariwisata di Indonesia menunjukkan adanya perkembangan destinasi pariwisata di Indonesia dimana juga mempengaruhi pendapatan negara.

Pemerintah menyadari bahwa Indonesia mempunyai banyak potensi, daya tarik wisata yang dapat dijual untuk menambah devisa negara. Negara Indonesia merupakan salah satu negara yang menjadi tujuan wisata. Banyaknya wisatawan yang datang ke Indonesia tentunya ingin menikmati suasana alam dengan rasa aman, nyaman, serta tidak menutup kemungkinan wisatawan memerlukan berbagai kemudahan seperti transportasi, tempat makan dan minum, jasa pelayanan, dan tempat penginapan.

Penginapan hotel sangat memegang peranan penting dalam industri pariwisata karena menyediakan fasilitas dan pelayanan. Seperti penginapan, makanan dan minuman serta jasa-jasa lainnya yang disediakan untuk umum. Para wisatawan memanfaatkan hotel sebagai tempat tinggal sementara bagi mereka. Hotel juga memberikan kepuasan serta kenyamanan kepada para wisatawan, sehingga wisatawan akan tinggal lebih lama atau kembali lagi

pada kunjungan berikutnya. Oleh karena itu hotel menjadi salah satu faktor yang membantu Indonesia dalam meningkatkan devisa negara, karena hotel dianggap sebagai faktor sarana penunjang yang menyediakan segala akomodasi dengan kata lain perhotelan merupakan sarana yang sangat membantu wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara yang akan mengunjungi daerah-daerah untuk melakukan wisata, salah satu kota yang ramai dikunjungi wisatawan adalah Kota Padang.

Kota Padang merupakan salah satu daerah Sumatra Barat yang ramai dikunjungi wisatawan sehingga banyak hotel yang di kota Padang saat ini. Diantara hotel-hotel tersebut tidak sedikit yang letaknya saling berdekatan, oleh karena itu setiap hotel bersaing untuk menjadi yang terbaik dalam memberikan kualitas pelayanan kepada tamu. Menurut Sulastiyono (2011: 5), "Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus". Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin banyak tamu yang percaya terhadap kualitas hotel tersebut. Hal ini sangat diharapkan oleh pihak hotel karena keuntungan yang diperoleh hotel bergantung kepada banyak tamu yang menggunakan jasa hotel.

Pentingnya kemajuan suatu hotel bergantung pada sumber daya manusia suatu perusahaan. Dimana sebuah organisasi memiliki kedudukan yang penting pada proses kerja sejak dari perencanaan, pelaksanaan sampai

dengan pencapaian tujuan organisasi. Menurut Hasibuan (2012: 10), "Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat". Salah satu program perusahaan demi tercapainya tujuan adalah dengan diberikannya penghargaan berupa prestasi kerja kepada setiap karyawan yang mampu bekerja melebihi target yang ditetapkan oleh perusahaan.

Prestasi kerja merupakan pencapaian target dan hasil kerja karyawan untuk mendapatkan penghargaan dari sebuah perusahaan pada karyawan. Menurut Sutrisno dalam Wulandari (2017), "Prestasi kerja merupakan proses yang dilakukan oleh organisasi untuk melakukan penilaian atas kinerja yang telah dilaksanakan baik oleh karyawan maupun manajemen". Peningkatan prestasi kerja karyawan mempunyai peranan sangat penting dalam tercapainya tujuan pada perusahaan dan mampu mencapai target yang diharapkan oleh perusahaan. Tujuan dilakukannya penilaian prestasi kerja secara umum adalah untuk memberikan *feedback* kepada karyawan dalam upaya memperbaiki tampilan kerjanya dan upaya meningkatkan produktivitas organisasi dan secara khusus dilakukan dalam kaitannya dengan berbagai kebijaksanaan terhadap karyawan seperti untuk tujuan promosi, kenaikan gaji, pendidikan dan pelatihan.

Jika dilihat dari perspektif manajemen sumber daya manusia disebutkan bahwa aspek yang tidak kalah pentingnya dari aspek yang lain dalam peningkatan prestasi kerja adalah aspek pengembangan, termasuk salah

satunya adalah program pelatihan dimana program yang diterapkan tersebut dibuat untuk memenuhi kebutuhan dari perusahaan. Menurut Subekhi dan Jauhar (2012: 10), menyatakan, "Pelatihan (*training*) adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir dimana karyawan non manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan terbatas". Pelatihan membantu karyawan dalam memahami pengetahuan praktis dan penerapannya, guna meningkatkan keterampilan, kecakapan, dan sikap yang diperlukan oleh organisasi dalam usaha mencapai tujuan. Salah satu tujuan dari pelatihan itu sendiri adalah untuk meningkatkan pemahaman akan fungsi dan tugas dari seorang karyawan sehingga ketika adanya pelatihan maka pada pelaksanaan fungsi dan tugasnya tersebut akan semakin lebih baik.

Salah satu hotel yang sudah melakukan program pelatihan di Kota Padang adalah Grand Inna Hotel Padang. Grand Inna Hotel Padang merupakan salah satu hotel berbintang 4 (****) yang ada di Kota Padang yang beralamat di jl. Gereja No. 34, Belakang Tansi Padang Barat. Letaknya di jantung kota Padang dimana lintas jalan sibuk daerah kota Padang merupakan lokasi strategis serta mudah diakses dari mana saja. Hotel ini memiliki 168 kamar dengan tipe yang berbeda, 10 *meeting room* den dengan desain minimalis, 1 *ballroom* yang bisa menampung 2000 tamu sebagai tempat pertemuan bisnis. Mengingat maraknya persaingan bisnis perhotelan, maka Grand Inna Hotel Padang berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada tamu, pentingnya

kualitas pelayanan yang baik sangat berarti untuk perkembangan atau tingkat eksistensi Grand Inna Hotel Padang di mata tamu.

Pelatihan merupakan salah satu program HRD Grand Inna Hotel Padang yang bertujuan untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan. Salah satu program pelatihan di Grand Inna Hotel Padang yang mana peneliti fokuskan pada pelatihan sikap dasar. Pelatihan ini pertama kali yang mengadakan adalah PT. Garuda dan yang mengikutinya yaitu tingkatan *Head of Department* dan *Supervisor*. Pelatihan sikap dasar yang dilakukan oleh Grand Inna Hotel Padang itu sendiri dengan memberikan materi pelatihan seperti bagaimana cara bersikap, berpenampilan, bertingkah laku, serta bertutur kata ketika bertemu dengan tamu ataupun dengan rekan kerja sesuai dengan *standart operasional prosedur* yang ada di Grand Inna Hotel Padang. Dilaksanakan dua kali dalam satu tahun yang diikuti oleh seluruh departemen namun hotel lebih memfokuskan kepada departemen operasional karena yang berhubungan langsung dengan tamu. Grand Inna Hotel Padang juga akan memberikan pelatihan sikap dasar kepada karyawan *daily worker* dan *trainee* karena mereka juga diberikan tanggung jawab untuk melayani tamu sama halnya dengan karyawan tetap. Hal ini dilakukan untuk menghindari *complaint* tamu karena pelayanan yang tidak memuaskan dari karyawan. Melalui pelatihan sikap dasar, karyawan terbantu dalam mengerjakan pekerjaan yang ada, dapat meningkatkan karir karyawan serta membantu mengembangkan tanggung jawabnya dimasa depan.

Pentingnya pelatihan sikap dasar bagi karyawan merupakan upaya untuk meningkatkan kompetensi diantara karyawan maupun daya saing perusahaan. Permasalahan sumber daya manusia menjadi perhatian yang sangat penting bagi hotel untuk tetap dapat bertahan. Situasi seperti saat ini membuat perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan, keterampilan, kemampuan tinggi dan terlatih yang dapat memfokuskan kemampuan pada tugas dan tanggung jawab secara optimal, khususnya dalam prestasi kerja karyawan.

Berdasarkan observasi dan wawancara serta penilaian tamu yang diperoleh dari *Trip Advisor*, penulis menemukan permasalahan di Grand Inna Hotel Padang yaitu pemanfaatan pelatihan yang diberikan kepada karyawan kurang efektif dikarenakan pelatihan beberapa kali diadakan ketika *high season.* Masalah lainnya dilihat dari kualitas pelayanan karyawan yang belum baik karena masih adanya *complaint* tamu tentang *roomboy* seenaknya membuka kamar tamu pada saat tamu berada didalam kamar. Berikut gambar ulasan tamu yang di ambil dari *Trip Advisor*.

Gambar 1. Ulasan Tamu tentang Pelayanan Staff
Sumber : *Trip Advisor*, 2018

Selanjutnya tamu juga mengeluh tentang kualitas pelayanan karyawan yang kurang ramah dan tidak sopan saat melayani tamu sehingga menimbulkan *complaint*. Berikut gambar ulasan tamu yang di ambil dari *Trip Advisor*.

Gambar 2. Ulasan Tamu tentang Pelayanan Staff
Sumber : *Trip Advisor*, 2017

Melihat adanya permasalahan yang telah penulis uraikan, masih terdapat masalah terkait pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada tamu sehingga pelatihan mengenai sikap dasar sangat berperan penting guna tercapainya tujuan organisasi dan peningkatan prestasi kerja. Maka dalam hal ini penulis tertarik untuk meneliti tentang **"Pengaruh Pelatihan terhadap Prestasi Kerja Karyawan di Grand Inna Hotel Padang".**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka terdapat identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Prestasi kerja dalam hal sikap dasar karyawan belum baik, dilihat dari komentar tamu tentang pelayanan yang buruk.

2. Prestasi kerja dalam hal sikap dasar karyawan belum baik, ini juga dilihat dari komentar tamu tentang tidak adanya etika dari salah seorang karyawan.
3. Masih rendahnya pemanfaatan pelatihan sikap dasar oleh karyawan sehingga berdampak pada prestasi kerja karyawan.
4. Karyawan menggangap bahwa pelatihan sikap dasar hanya sebagai formalitas dari atasan kepada bawahan.
5. Instruktur yang memberikan pelatihan sikap dasar dengan gaya yang monoton sehingga membuat karyawan bosan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka penulis membatasi masalah sebagai berikut:

1. Pelatihan
2. Prestasi Kerja Karyawan
3. Pengaruh pelatihan terhadap prestasi kerja karyawan

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalah peneliti ini sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelatihan di Grand Inna Hotel Padang?
2. Bagaimana prestasi kerja karyawan di Grand Inna Hotel Padang?
3. Bagaimana pengaruh pelatihan terhadap prestasi kerja karyawan Grand Inna Hotel Padang?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap prestasi kerja karyawan di Grand Inna Hotel Padang.

2. Tujuan Khusus

a. Untuk mendeskripsikan pelatihan di Grand Inna Hotel Padang.
b. Untuk mendeskripsikan prestasi kerja karyawan di Grand Inna Hotel Padang.
c. Menganalisis pengaruh pelatihan terhadap prestasi kerja karyawan di Grand Inna Hotel Padang.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti diharapkan mendapatkan manfaat bagi semua pihak antara lain:

1. Bagi Hotel

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah bahan pertimbangan dalam pengelolaan sumber daya manusia khususnya bagian pelatihan terhadap prestasi kerja karyawan Grand Inna Hotel Padang.

2. Bagi Karyawan

   Hasil penelitian ini bagi karyawan diharapkan untuk mengetahui dan mengevaluasi mengenai pelatihan dan prestasi kerja karyawan agar dapat ditingkatkan.

3. Bagi Peneliti selanjutnya

   Sebagai bahan pertimbangan yang akan mengkaji dan membahas masalah yang relevan dengan penelitian ini.

4. Bagi Penulis

   Sebagai syarat menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan, Selain itu agar penulis mengetahui masalah-masalah nyata yang terdapat dalam industri agar menjadi bahan pertimbangan dan perbandingan terhadap teori-teori yang di peroleh saat kuliah.