

**PENGARUH PELATIHAN DAN MOTIVASI TERHADAP PRODUKTIVITAS
KERJA KARYAWAN DI SHERATON GRAND JAKARTA GANDARIA CITY
HOTEL**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Departemen Parwisata Sebagai Salah Satu
Persyaratan Guna Mencapai Gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST)*

Universitas Negeri Padang



Oleh:

ATIKA RAMADONA PUTRI

NIM:21135135

PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN

DEPARTEMEN PARIWISATA

FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

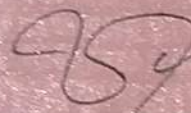
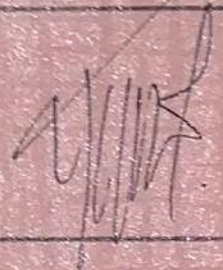
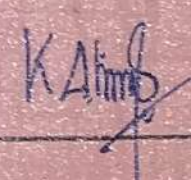
2025

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Atika Ramadona Putri
Nim : 21135135
Judul : Pengaruh Pelatihan dan Motivasi terhadap Produktivitas Kerja
Karyawan di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel
Program Studi : D4 - Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

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

Padang, 02 September 2025

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua : Feri Ferdian, S ST., M.M., Ph D., CHE	1. 
2. Anggota : Youmil Abrian, SE., M.M	2. 
3. Anggota : Vischa Mansyera Pratama, MPd	3. 

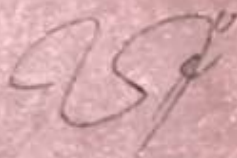
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul : Pengaruh Pelatihan dan Motivasi terhadap Produktivitas
Kerja Karyawan di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City
Hotel
Nama : Atika Ramadona Putri
NIM/BP : 211351325/2021
Program Studi : D4 - Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 02 September 2025

Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing



Feri Ferdian, S.Si., M.M., Ph.D., CHE
NIP. 199202267520121012

Kepala Departemen



Pasaribu, S.Si., M.Si., Ph.D., CHE
NIP. 198705202015041001



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA**

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
Telp. (0751) 7051186 Email : pariwisata@fpp.unp.ac.id
Laman: <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Atika Ramadona Putri
NIM/TM : 21135135/2021
Program Studi : D4 - Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul **“Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel”** adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia diproses 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


Pasaribu, SST.Par., M.Si.Par., CHE
NIP. 198705202015041001

Saya yang menyatakan,



Atika Ramadona Putri
NIM. 21135135

ABSTRAK

Putri. Atika Ramadona (2025). Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel

Sumber daya manusia merupakan asset penting dalam industri perhotelan, karena keberhasilan operasional hotel sangat bergantung pada kualitas yang memerlukan perhatian khusus, terutama dalam upaya peningkatan produktivitas kerja. Produktivitas yang optimal tidak hanya dipengaruhi oleh faktor teknis, tetapi juga oleh kompetensi yang dibentuk melalui pelatihan dan dorongan kerja yang tercermin dalam motivasi karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelatihan dan motivasi terhadap produktivitas kerja karyawan di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel. Metode yang digunakan Adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif asosiatif kausal. Sampel penelitian terdiri dari 109 responden yang dipilih menggunakan teknik *simple random sampling* dari total populasi 150 karyawan. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala likert. Analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 25.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja ($p < 0,05$) sedangkan motivasi berpengaruh positif namun secara parsial tidak signifikan ($p > 0,05$). Namun, secara simultan pelatihan dan motivasi bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja ($p = 0,000$) dengan kontribusi sebesar 58,2%. Temuan ini menekankan pentingnya penguatan program pelatihan yang terarah dan system motivasi kerja yang adil untuk meningkatkan produktivitas karyawan secara keseluruhan. Implikasi penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan manajerial dalam pengembangan sumber daya manusia di industry perhotelan.

Kata Kunci: Pelatihan, Motivasi, Produktivitas Kerja, Sumber Daya Manusia

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat Rahmat dan Bimbingan Nya Penulis dapat menyelesaikan Proposal Penelitian ini dengan judul “Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Di Hotel Sheraton Grand Jakarta Gandaria City”. Dalam penelitian ini peneliti banyak mendapat bantuan, bimbingan, arahan dan dorongan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd.,Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Pehotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par CHE Selaku Kepala Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE selaku dosen pembimbing skripsi dan dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan, kritik dan saran serta motivasi dalam penelitian proposal ini.
4. Seluruh Staf Dosen, karyawan dan karyawan Universitas Negeri Padang yang telah memberikan ilmu yang paling berharga kepada penulis selama menuntut ilmu pengetahuan di Perguruan Tinggi.
5. Bapak Heri Afrizal selaku orangtua penulis yang telah memberikan dukungan moral dan material. Selalu menjadi sumber kekuatan, inspirasi, dan doa dalam setiap langkah kehidupan penulis. Segala cinta, kasih sayang, dan pengorbanan yang tiada henti tidak akan pernah tergantikan oleh apapun.

6. Ibunda tercinta Ernawati selaku orangtua penulis yang dengan penuh kesabaran, doa yang tidak pernah putus, serta kasih sayang yang tak ternilai telah menjadi sumber kekuatan terbesar dalam setiap langkah penulis. Segala pengorbanan dan doa tulus yang ibu berikan adalah alasan utama penulis mampu bertahan dan menyelesaikan pendidikan hingga tahap ini.
7. Kakak dan Abang tersayang yang selalu memberikan dukungan, perhatian, dan motivasi. Kehadiran kalian menjadi penguat dalam setiap langkah penulis, baik dalam suka maupun duka. Semangat yang kalian berikan adalah dorongan besar hingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
8. Nuaira Rayya Ayansa dan Devanka Ayansa keponakan taci, yang menjadi sumber kebahagiaan, tawa, dan semangat baru di tengah perjuangan penulis. Kehadiran kalian selalu memberikan warna tersendiri serta menjadi pengingat untuk terus berjuang demi masa depan yang lebih baik.
9. Manis Manja Grup dan Alahan Go, terima kasih karena selalu hadir dalam suka maupun duka, menemani penulis dalam setiap langkah perjuangan, dan memberikan semangat ketika rasa lelah datang menghampiri. Kalian bukan hanya sekedar teman tetapi sudah menjadi keluarga kedua yang memberikan warna dalam perjalanan hidup ini. Canda tawa yang tercipta, serta dukungan yang tak pernah putus telah menjadi sumber kekuatan yang sangat berarti. Skripsi ini bukan hanya hasil dari usaha penulis, melainkan juga berkat doa, dorongan dan energi positif dari kalian semua. Kehadiran kalian menjadikan perjalanan akademik ini menjadi perjalanan yang indah, berkesan dan akan selalu dikenang sepanjang masa.

10. Untuk diriku sendiri, terima kasih telah bertahan sejauh ini. Terima kasih sudah melewati hari-hari penuh rasa lelah, keraguan, bahkan air mata, namun tetap memilih untuk tidak menyerah. Terima kasih sudah berani bermimpi, berjuang mewujudkan harapan, dan tidak berhenti meski jalan terasa panjang serta penuh rintangan. Perjalanan ini bukanlah hal yang mudah, tetapi setiap langkah yang kau ambil adalah bukti dari keteguhan hati, kesabaran, dan keyakinan bahwa usaha tidak pernah mengkhianati hasil. Skripsi ini bukan hanya sekedar karya akademik, melainkan juga simbol dari perjuangan, doa, dan pembuktian bahwa dirimu mampu. Semoga ini menjadi pengingat, bahwa kamu pantas untuk bangga pada diri sendiri, pantas untuk bahagia, dan pantas untuk terus melangkah menuju mimpi-mimpi yang lebih besar.

Dalam membahas dan menyusun skripsi ini penulis menyadari adanya keterbatasan ilmu pengetahuan, waktu, biaya, dan tenaga yang penulis miliki untuk menyusun isi dari proposal penelitian ini yang jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu dengan kerendahan hati dan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya, penulis mengharapkan saran-saran dan kritikan yang bersifat membangun dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini.

Padang, 24 April 2025

Atika Ramadona Putri

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	12
C. Rumusan Masalah	12
D. Tujuan Penelitian.....	13
E. Manfaat Penelitian.....	14
BAB II KAJIAN TEORI	15
A. Kajian Teori	15
B. Kerangka Konseptual.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
A. Jenis Penelitian.....	28
B. Tempat dan Waktu Penelitian	29
C. Variabel Penelitian.....	29
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	29
E. Populasi dan Sampel.....	31
F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	33
G. Instrumen Penelitian	34
H. Uji Instrumen	37
I. Teknik Analisis Data.....	42
J. Uji Persyaratan Analisis.....	44
K. Uji Hipotesis	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
A. Hasil Penelitian	50
B. Pembahasan.....	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	78
A. Kesimpulan.....	78

B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Guest Complaint	7
Gambar 1. 2 Guest Complaint	8
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	27
Gambar 4. 1 Data Hasil Perhitungan Statisti Variabel Pelatihan.....	56
Gambar 4. 2 Data Hasil Perhitungan Statistik Variabel Motivasi	59
Gambar 4. 3 Data Hasil Perhitungan Statistik Variabel Produktivitas Kerja Karyawan ..	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Karyawan Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel	4
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	35
Tabel 3. 2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	35
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Pelatihan (X1)	39
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Motivasi (X2).....	39
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Produktivitas Kerja (Y)	40
Tabel 3. 6 Hasil Uji Realibility X1	41
Tabel 3. 7 Hasil Uji Realibility X2	41
Tabel 3. 8 Hasil Uji Realibility Y	41
Tabel 3. 9 Batas Interval dan Kategori Pilihan	44
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin	51
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Departemen	52
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	53
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berkerja	54
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Kepegawaian.....	54
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	55
Tabel 4. 8 Tingkat Capaian Responden Pelatihan	57
Tabel 4. 9 Tingkat Capaian Responden Motivasi	60
Tabel 4. 10 Tingkat Capaian Responden Motivasi	62
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas Variabel Pelatihan dan Motivasi terhadap Produktivitas Kerja Karyawan	64
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas.	65
Tabel 4. 13 Hasil Uji Heterokedastisitas Variabel Pelatihan dan Motivasi terhadap Produktivitas Kerja Karyawan	66
Tabel 4. 14 Hasil Uji Determinasi	67
Tabel 4. 15 Uji Linear Berganda Uji F	68
Tabel 4. 16 Hasil Uji Linear Berganda (Uji T)	69

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia memiliki posisi geografis yang strategis, yaitu terletak di antara dua benua yaitu Asia dan Australia, serta dua samudera besar, yakni Samudera Hindia dan Samudera Pasifik. Letak strategis ini memberikan keuntungan tersendiri dalam pengembangan sektor pariwisata. Selain itu, Indonesia juga dikenal akan kekayaan alamnya yang mendukung sektor pariwisata. Dalam beberapa tahun terakhir, Industri pariwisata di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan. Untuk mendukung pengembangan pariwisata yang berkelanjutan, diperlukan sarana dan prasarana penunjang seperti transportasi dan akomodasi yang memadai. Dalam hal ini, sektor perhotelan memiliki hubungan yang sangat erat dengan pariwisata, karena berfungsi sebagai bagian penting dalam menunjang aktivitas wisatawan. Ketersediaan hotel, resort, dan penginapan lainnya yang berkualitas menjadi faktor utama dalam menciptakan pengalaman wisata yang nyaman dan berkesan bagi wisatawan, baik domestik maupun mancanegara. Selain itu, layanan perhotelan yang profesional turut meningkatkan citra destinasi wisata dan mendorong kunjungan ulang serta promosi dari mulut ke mulut.

Industri perhotelan merupakan salah satu industri yang sangat penting dalam sektor pariwisata. Industri ini memberikan kontribusi yang signifikan terhadap perekonomian suatu negara, baik dalam hal pendapatan maupun penciptaan lapangan kerja. Namun, industri perhotelan juga menghadapi

persaingan yang semakin ketat, khususnya dalam era digital saat ini. Hal ini menuntut hotel untuk berinovasi dalam meningkatkan keunggulan bersaing dan pengalaman pelanggan agar dapat bertahan di tengah persaingan yang semakin ketat (Mulyana, 2019). Perhotelan tidak hanya mencakup penyediaan tempat menginap, tetapi juga melibatkan berbagai layanan tambahan seperti restoran, fasilitas pertemuan, rekreasi dan layanan pelanggan yang harus dikelola secara profesional. Kualitas layanan dan kepuasan tamu menjadi indikator utama keberhasilan sebuah hotel, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap citra dan daya saing hotel ditengah persaingan yang semakin ketat.

Dalam konteks globalisasi dan perkembangan teknologi, industri perhotelan juga menghadapi tantangan baru, seperti perubahan preferensi konsumen, kemajuan digital dalam sistem reservasi dan pelayanan, serta kebutuhan akan sumber daya manusia yang kompeten dan berdaya saing tinggi. Oleh karena itu, penting bagi pihak pengelola hotel dan pemangku kepentingan lainnya untuk terus melakukan inovasi, peningkatan kualitas layanan, serta penguatan manajemen operasional agar dapat memenuhi harapan tamu dan mengikuti dinamika pasar maka dari itu dibutuhkan nya pelatihan yang mendalam bagi setiap karyawan agar tercapai suatu tujuan yang diinginkan.

Dalam hal ini pelatihan memegang peranan penting dalam meningkatkan kompetensi karyawan di industri perhotelan, baik dari segi hard skill maupun soft skill. Melalui pelatihan yang terarah dan

berkelanjutan, karyawan dapat meningkatkan kemampuan teknis serta keterampilan interpersonal yang sangat dibutuhkan dalam memberikan layanan terbaik kepada tamu. Hal ini sangat penting diterapkan pada industri perhotelan. Namun dalam praktiknya, belum semua hotel mampu memaksimalkan pelatihan ini secara efektif. Salah satu contohnya adalah Sheraton Grand Jakarta Gandaria City, sebuah hotel berbintang lima yang memang telah memberikan pelatihan kepada seluruh stafnya namun belum sepenuhnya mengoptimalkan program pelatihan tersebut. Program pelatihan yang ada masih terbatas dan belum mencakup seluruh kebutuhan keterampilan yang diperlukan dalam operasional sehari-hari. Hal ini menunjukkan bahwa hotel tersebut masih menghadapi tantangan dalam memaksimalkan fungsi pelatihan sebagai sarana peningkatan kualitas kerja karyawan ditengah tuntutan industri yang terus berkembang.

Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel sendiri merupakan hotel bintang 5 yang dibuka pada 15 oktober 2015 dan dimiliki oleh PT. Pakuwon Jati Tbk, serta beroperasi dibawah jaringan Marriot International. Hotel ini terletak di Jl. Sultan Iskandar Muda, Kebayoran Lama Utara, Jakarta Selatan, dan terhubung langsung dengan gandaria city mall serta gedung perkantoran gandaria 8. Hotel ini mengedepankan nilai inti dalam sebuah pelayanan, yaitu *Welcoming, Assured and Community*. Tim hotel yang dikenal sebagai *team player*, menerapkan *community mindset* dengan prinsip “we believe in the power of we” dan community tenets yang meliputi *care, connect, dan contribute*. Sheraton Grand Jakarta Gandaria

City Hotel memadukan desain arsitektur mewah dan elegan dengan pelayanan prima, menciptakan pengalaman menginap yang tak terlupakan. Terletak strategis di pusat bisnis dan gaya hidup Jakarta Selatan, hotel ini menawarkan kenyamanan dan kemewahan bagi setiap tamu. Dengan desain interior yang menggabungkan elemen tradisional Indonesia dan sentuhan kontemporer, hotel ini menciptakan suasana yang hangat dan memikat. Setiap detail mulai dari pemilihan material yang berkualitas tinggi hingga *furniture* mewah, dirancang untuk memberikan kenyamanan maksimal. Pelayanan staf yang ramah dan *professional* menjadi kunci utama dalam menciptakan pengalaman yang menyenangkan. Untuk mendukung kelancaran operasional perhotelan Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel merekrut sekitar 150 karyawan yang tergabung dalam tim perhotelan.

Table 1. 1 Data Jumlah Karyawan Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel

No.	Department	Jumlah
1	<i>Front Office</i>	25
2	<i>F&B Service</i>	23
3	<i>F&B Product</i>	32
4	<i>Housekeeping</i>	15
5	<i>Sales Marketing</i>	19
6	<i>Accounting</i>	13
7	<i>Engineering</i>	10
8	<i>HR Management</i>	3
9	<i>Lost Prevention</i>	8
10	<i>Information&teknologi</i>	2
Total Karyawan		150

Sumber: *HR Department* Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel

Berdasarkan data yang ada Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel memiliki total 150 karyawan. Dimana untuk saat ini F&B Product memiliki jumlah karyawan tertinggi dengan total 32 karyawan dan diikuti oleh departemen Front Office dengan total 25 karyawan. Jumlah karyawan yang cukup besar di berbagai departemen ini menunjukkan bahwa kegiatan operasional hotel sangat bergantung pada kontribusi dan kinerja individu maupun tim dalam setiap lini kerja. Oleh karena itu, untuk memastikan kelancaran operasional serta tercapainya tujuan strategis perusahaan, diperlukan upaya manajerial yang terarah dalam mengelola dan meningkatkan efektivitas sumber daya manusia yang dimiliki. Salah satu aspek penting yang perlu menjadi perhatian utama dalam konteks ini adalah produktivitas kerja karyawan.

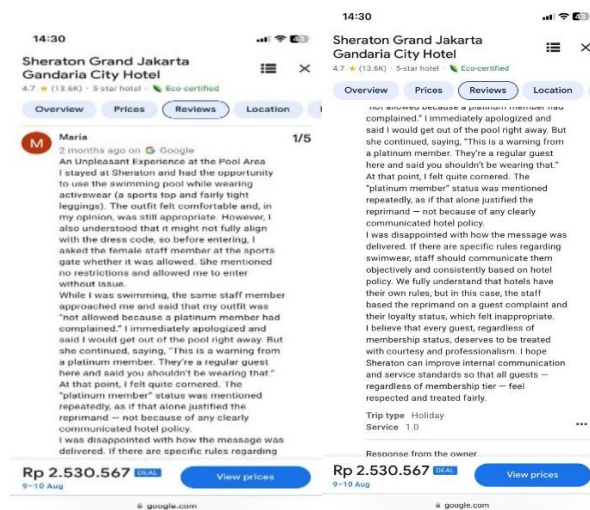
Produktivitas kerja karyawan adalah hal utama yang perlu diperhatikan oleh manajemen hotel demi kelancaran operasional perhotelan. Produktivitas kerja merupakan rasio perbandingan dari output yang dihasilkan dengan waktu yang diperlukan oleh seorang pekerja dalam menghasilkan produk atau jasa (Sutrisno,2020). Suatu produktivitas yang akan dicapai dapat efisien apabila dilakukan dengan memperhatikan sumber daya, serta waktu seminimal dengan berbagai pemanfaatan aspek tersebut secara benar, akurat dan searah dengan tujuan yang diinginkan (Pramono, 2020).

Produktivitas kerja mencerminkan tingkat efisiensi dan efektivitas karyawan dengan mempertimbangkan kualitas dan kuantitas output yang

dihasilkan dibandingkan dengan input yang digunakan. Untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi terdapat juga sejumlah faktor yang mempengaruhinya diantaranya pelatihan dan motivasi yang akan berdampak pada setiap kinerja karyawan. Meski demikian tingginya produktivitas kerja tidak dapat diperoleh secara instan, berbagai faktor internal dan eksternal sangat berperan dalam mempengaruhi semangat dan kemampuan kerja karyawan dan diantaranya yang sering menjadi perhatian adalah pelatihan dan motivasi kerja. Dimana pelatihan sendiri berfungsi untuk meningkatkan kemampuan teknik dan non teknis karyawan dalam menjalankan tugas, sedangkan motivasi menjadi pendorong utama dalam membangun semangat dan dedikasi individu terhadap pekerjaannya. Namun berdasarkan pengalaman penulis selama menjalani program magang bersertikat di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel, ditemukan adanya permasalahan yang terjadi dalam proses operasional, khususnya terkait pengelolaan internal yang berdampak pada efisiensi kerja secara keseluruhan. Salah satu permasalahan utama yang teridentifikasi terjadi pada departemen *Finance*, di mana ditemukan hambatan dalam pengelolaan hutang piutang.

Keterlambatan pembayaran kepada vendor menjadi pemicu tertundanya proses pengiriman barang, yang pada akhirnya mengganggu kelangsungan operasional hotel karena keterlambatan suplai kebutuhan dasar. Namun demikian, permasalahan ini tidak hanya terjadi di satu departemen saja, melalui pengamatan yang lebih luas selama penulis menjalankan program

magang di hotel tersebut penulis juga menemukan bahwa ketidakefisienan dan kurangnya kinerja optimal juga terjadi di beberapa departemen lain. Hal ini terlihat dari kurangnya koordinasi antar divisi, keterlambatan dalam menyelesaikan tugas, serta rendahnya kesadaran terhadap pentingnya ketepatan waktu dan kualitas pelayanan. Kondisi ini mencerminkan bahwa permasalahan yang dihadapi bersifat sistematis dan tidak terbatas pada satu departemen saja. Penulis juga telah melakukan pra wawancara dengan 3 orang staf dari departemen yang berbeda, yang mengungkapkan bahwa masih terdapat kekurangan dalam pelatihan lanjutan dan motivasi kerja. Para staf menyatakan bahwa pelatihan yang diterima belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan operasional yang berkembang, dan kurangnya dorongan motivasi turut mempengaruhi semangat produktivitas kerja mereka. Fenomena lain juga terlihat pada beberapa keluhan yang disampaikan oleh tamu pada platform guest complaints



Gambar 1. 1 Guest Complaint
Sumber: *Guest Complaint Trip Advisor*

Berdasarkan gambar diatas, tampak bahwa terdapat keluhan dari tamu terkait kinerja karyawan. Tamu menyampaikan bahwa terjadi missskomunikasi, dimana staff tidak mampu memberikan penjelasan yang tepat mengenai penerapan aturan berpakaian di area kolam renang. Staf, yang seharusnya menjadi garda terdepan dalam menjaga standar pelayanan justru menyampaikan informasi yang saling bertentangan. Kondisi ini menunjukkan adanya kelemahan dalam pelaksanaan pelatihan prosedur operasional standar yang belum dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Selain itu, hal ini juga mencerminkan sistem motivasi yang kurang tepat, terlihat dari kecendrungan staff lebih mengutamakan keluhan tamu vip dibandingkan penerapan aturan secara objektif. Sistem motivasi yang tidak proporsional ini menyebabkan staf merasa tertekan untuk memprioritaskan tamu dengan status tinggi, sehingga mengabaikan konsistensi dalam pelayanan. Akibatnya, produktivitas kerja menurun karena waktu kerja yang seharusnya digunakan untuk memberikan pelayanan optimal kepada seluruh tamu justru terbangun untuk menyelesaikan konflik yang sebenarnya dapat dicegah.

5 star hotel but harms customers by not providing correct information

I stayed at the Sheraton Gandaria from August 1st to 2nd because they have direct access to the mall, and we needed to get to the mall early in the morning on August 2nd. After checking with the front desk several times, we were directed to the west lobby because it was open 24 hours. It wasn't just me, but all the guests staying there for an event on August 2nd. On the day, the west lobby access was closed by the mall management. Without any notification to us, hotel guests were directed to queue at the south gate along with the general public, where they had been queuing since 3 a.m. As a result, hotel guests staying at the Sheraton Gandaria were greatly disadvantaged. We, who should have been able to use the west lobby lane and get an early queue, ended up getting the last queue. Therefore, we deeply regret the actions of your 5-star hotel, which lacks information and cannot fight for the rights of hotel guests. It is highly not recommended to stay here if you expect direct access to the mall early.

[Read less](#) ^

Gambar 1. 2 Guest Complaint
 Sumber: *Guest Complaint Trip Advisor*

Fenomena lain juga dapat dilihat pada gambar diatas, hal tersebut mencerminkan adanya kelemahan dalam aspek pelatihan dan motivasi karyawan yang berdampak pada menurunnya produktivitas kerja karyawan. Karyawan tidak dibekali pelatihan yang memadai terkait koordinasi lintas departemen maupun pembaruan informasi eksternal, ketidaktepatan yang informasi yang diberikan kepada tamu menyebabkan kerugian dimana tamu harus mengantre bersama masyarakat umum dan kehilangan antrean awal. Selain itu, kurangnya motivasi karyawan untuk memberikan pelayanan optimal tampak dari tidak adanya inisiatif untuk mencari solusi atau menyampaikan keluhan kepada pihak manajemen secara tepat. Hal ini menunjukkan sistem motivasi belum mampu mendorong karyawan untuk bersikap proaktif dan bertanggung jawab terhadap kepuasan tamu. Akibatnya, produktivitas kerja karyawan menurun.

Meskipun Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel telah menyediakan pelatihan dasar bagi karyawan baru yang mencakup orientasi perusahaan, budaya kerja, serta standar pelayanan umum namun pelatihan tersebut belum sepenuhnya menjawab kebutuhan aktual di masing-masing departemen. Tantangan operasional yang semakin kompleks dan dinamis menuntut adanya pelatihan lanjutan yang lebih spesifik dan terstruktur, namun upaya ke arah tersebut masih belum dioptimalkan secara menyeluruh. Kurangnya pembaruan materi pelatihan serta ketidakteraturan dalam proses evaluasi kinerja menjadi faktor pendukung rendahnya kesiapan staf dalam menghadapi beban kerja yang semakin tinggi. Selain

itu, motivasi kerja yang cenderung rendah turut memperburuk situasi, yang ditunjukkan oleh kurangnya inisiatif individu, minimnya rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan, serta ketidakpedulian terhadap efektivitas waktu dalam penyelesaian tugas. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa operasional hotel masih memiliki ruang untuk perbaikan, khususnya pada aspek koordinasi antar departemen, kesesuaian pelatihan dengan kebutuhan operasional dan sistem motivasi kerja. Penguatan di bidang pelatihan yang relevan serta motivasi yang tepat diharapkan dapat meningkatkan konsistensi pelayanan, produktivitas karyawan dan kepuasan tamu secara menyeluruh.

Pelatihan merupakan proses memberikan atau meningkatkan kemampuan dan keterampilan serta menanamkan atau menyesuaikan sikap kepada karyawan atau proses membantu karyawan untuk mengoreksi kekurangan dalam kinerja di masa silam (Yuniarsih 2016:134) Pelatihan merupakan upaya yang dilakukan untuk memberikan *performance* karyawan pada suatu pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Oleh karena itu perusahaan berinisiatif untuk mengadakan program pelatihan untuk karyawan, karena pelatihan membuat mereka lebih percaya diri sehingga menciptakan rasa puas dalam bekerja serta mampu berusaha untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan (Angel dan Rudi 2018) Dengan adanya pelatihan dapat membantu peningkatan serta pengembangan keterampilan mereka. Melalui pelatihan, karyawan menjadi lebih siap dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas-tugas dan tanggung jawabnya.

Pelatihan yang komprehensif juga bertujuan untuk memperluas pengetahuan karyawan, sehingga mereka mampu menyelesaikan pekerjaan dengan cara yang lebih inovatif, cepat, tepat dan efisien. Selain itu, pelatihan yang diberikan kepada setiap karyawan juga dapat menumbuhkan kreativitas dan mengurangi rasa jenuh atau kurang semangat dalam menjalani setiap pekerjaan yang diberikan. Tidak hanya dengan pelatihan motivasi juga menjadi pemicu terciptanya produktivitas kerja yang baik bagi setiap karyawan.

Motivasi kerja berasal dari keinginan seseorang yang dapat membagikan semangat dan keinginan serta membantu mengarahkan dan memelihara perilaku agar tercapai tujuan atau keinginan yang sesuai dengan ruang lingkup pekerjaan (Maruli Tua Sitorus 2020). Motivasi kerja merupakan dorongan internal maupun eksternal yang mendorong individu melaksanakan tugas dan tanggung jawab secara optimal demi mencapai tujuan organisasi. Motivasi ini mencakup serangkaian kekuatan atau energi yang mempengaruhi tingkat usaha, intensitas, serta konsistensi individu dalam melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien. Tingkat motivasi yang tinggi dapat mendorong individu dalam bekerja, namun tidak semua individu memiliki motivasi yang sama dan hal ini dapat berdampak pada produktivitas kerja karyawan. Maka dari itu di era ini pelatihan dan motivasi sangat berpengaruh pada produktivitas kerja karyawan dan dilihat dari penjelasan latar belakang diatas hal ini yang menjadikan penulis untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pelatihan dan Motivasi

Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti uraikan di atas, maka dapat diidentifikasi masalah penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Produktivitas kerja karyawan belum mencapai tingkat yang optimal
2. Program pelatihan yang dilaksanakan belum sepenuhnya menjawab kebutuhan peningkatan keterampilan karyawan
3. Kurangnya pelatihan lanjutan dan pengembangan kompetensi bagi karyawan
4. Kurangnya Motivasi kerja pada karyawan

C. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana pelatihan di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel
2. Bagaimana motivasi kerja di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel
3. Bagaimana produktivitas kerja di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel
4. Sejauh mana pengaruh pelatihan terhadap produktivitas kerja karyawan di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel
5. Sejauh mana pengaruh motivasi terhadap produktivitas kerja karyawan di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel

6. Sejauh mana pengaruh motivasi dan pelatihan terhadap produktivitas kerja karyawan di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel

D. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengkaji pengaruh pelatihan dan motivasi terhadap produktivitas kerja karyawan di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

- a. Mendeskripsikan mengenai pelatihan di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel
- b. Mendeskripsikan mengenai motivasi di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel
- c. Mendeskripsikan produktivitas kerja karyawan di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel
- d. Menganalisis pengaruh pelatihan terhadap produktivitas kerja karyawan di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel
- e. Menganalisis pengaruh motivasi terhadap produktivitas kerja karyawan di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel
- f. Menganalisis pengaruh pelatihan dan motivasi terhadap produktivitas kerja karyawan.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Mengenai hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis terhadap manajemen perusahaan untuk memperhatikan produktivitas karyawan yang dilihat dari sudut pandang pelatihan dan motivasi

2. Bagi Departemen Pariwisata

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi pembelajaran di departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata & Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

3. Bagi Penulis

Sebagai syarat menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan. Selain itu juga dengan melakukan penelitian ini menjadi sumber referensi bagi penulis dalam memahami ilmu tentang perhotelan yang telah didapat selama masa perkuliahan penulis.

BAB V

KESIMPULAN & SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat disimpulkan hasil penelitian mengenai pengaruh pelatihan dan motivasi terhadap produktivitas kerja karyawan di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel sebagai berikut:

1. Pelatihan di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel secara keseluruhan termasuk ke dalam kategori sangat baik dengan skor rata-rata mencapai 4,25. Hal ini menunjukkan bahwa program pelatihan yang diberikan telah dirancang dengan baik, mencakup tujuan yang jelas, metode yang relevan, dan materi yang sistematis.
2. Motivasi kerja karyawan di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel secara keseluruhan termasuk dalam kategori sangat baik dengan skor rata-rata 4,34. Indikator seperti komitmen mencapai tujuan, semangat kerja, dan inisiatif belajar menunjukkan tingkat motivasi intrinsik yang tinggi.
3. Produktivitas kerja karyawan di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel secara keseluruhan termasuk ke dalam kategori sangat baik dengan skor rata-rata 4,40. Aspek ketepatan waktu, kualitas kerja, dan efisiensi menjadi faktor pendukung tingginya produktivitas.

4. Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,550 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya, peningkatan kualitas pelatihan akan berdampak langsung pada peningkatan produktivitas kerja.
5. Motivasi memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap produktivitas kerja dengan nilai koefisien regresi 0,115 dan nilai signifikan $0,071 > 0,05$. Meskipun motivasi karyawan tinggi, pengaruhnya terhadap produktivitas belum optimal.
6. Pelatihan dan motivasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan dengan nilai Adjusted (R^2) sebesar 58,2 sementara 41,8 dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

B. Saran

1. Bagi Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel

Pelatihan, Disarankan untuk mengoptimalkan durasi pelatihan agar lebih proporsional dengan kompleksitas materi dan tidak mengganggu tugas harian karyawan. Pengembangan program pelatihan berkelanjutan berbasis kebutuhan departemen juga perlu ditingkatkan. Motivasi, Perlu dilakukan evaluasi terhadap sistem reward dan pengakuan karyawan untuk meningkatkan motivasi ekstrinsik. Pengembangan sistem performance appraisal yang terintegrasi dengan insentif berbasis kinerja dapat menjadi solusi.

Koordinasi Antara Departemen, Meningkatkan kolaborasi antar departemen untuk memastikan pelatihan dan motivasi diterapkan secara merata dan efektif

2. Bagi Peneliti lainnya

Penelitian selanjutnya dapat mengeksplorasi faktor-faktor tambahan memengaruhi produktivitas kerja, seperti lingkungan kerja, kepemimpinan, atau budaya organisasi. Pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam atau studi kasus digunakan untuk mendapatkan pemahaman lebih mendalam tentang dinamika pelatihan dan motivasi di industri perhotelan.

3. Bagi Departemen Pariwisata

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan bagi pembelajaran di Departemen Pariwisata, Khususnya dalam mata kuliah yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia di industri perhotelan. Penelitian ini juga dapat menjadi dasar untuk pengembangan kurikulum atau modul pelatihan yang lebih relevan dengan kebutuhan industri. Selain itu departemen pariwisata disarankan untuk mengintegrasikan hal ini ke dalam materi perkuliahan khususnya pada topik manajemen sumber daya manusia, mengembangkan program praktik lapangan atau kerja sama dengan hotel agar mahasiswa dapat mengamati langsung penerapan pelatihan, serta mendorong penelitian lanjutan mengenai produktivitas karyawan.

4. Bagi Karyawan

Karyawan disarankan untuk aktif memberikan masukan terkait kebutuhan pelatihan dan motivasi kepada manajemen, agar program yang disusun lebih sesuai dengan tantangan pekerjaan sehari-hari.

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, M. &. (2020). Armstrong's handbook of human resource management practice . *Kogan Page*.
- Bariqi, M. D. (2020). Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. *Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis*,.
- Busro, M. (2018). Teori-teori manajemen sumber daya manusia. . In M. Busro, *Teori-teori manajemen sumber daya manusia*. . Jakarta: Prenadamedia Group.
- Carda, M. &. (2021). engaruh Beban Kerja, Pelatihan dan Motivasi terhadap Produktivitas Kerja pada PT Top Baker Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 3(3), 314–321.
- Carda, R. &. (2021). Pengaruh pelatihan dan motivasi terhadap produktivitas kerja karyawan. *urnal Manajemen dan Bisnis* , 112–121.
- Gibson, J. L. (2018). Organizations: Behavior, structure, processes . *McGraw-Hill Education*.
- Guswanto, M. &. (2022). Hubungan Rasa Memiliki dan Komitmen dengan Motivasi Berprestasi Pemain Futsal Fakultas di Universitas Islam Sultan Agung Semarang. *jurnal Ilmiah Psikologi*,.
- Hasibuan, M. S. (2019). Manajemen sumber daya manusia. *Bumi Aksara*.
- Hermawan, H. E. (2018). *Pengantar manajemen hospitality*. Penerbit NEM.
- Juyana, D. &. (2023). Motivasi Kerja: Dorongan Internal dan Eksternal dalam Mencapai Tujuan Organisasi. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*,.
- Khasanah, M. M. (2021). Pengaruh Pelatihan dan Kompensasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*,.
- Laoli, S. &. (2021). Pengaruh motivasi kerja dan efektivitas kerja terhadap produktivitas kerja dengan kualitas kerja sebagai variabel intervening. . *Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia*, .
- Laoli, S. &. (2022). Pengaruh motivasi kerja dan efektivitas kerja terhadap produktivitas kerja dengan kualitas kerja sebagai variabel intervening. *Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia*, .
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT reamaja rosdakarya.
- Mangkunegara, A. P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. P. (2020). Manajemen sumber daya manusia perusahaan. *Remaja Rosdakarya*.

- Mutisari, A. S. (2021). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Lingkungan Kerja, dan Fasilitas Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan. *Jurnal Penelitian Ilmu Pendidikan Indonesia*, 5(2), 112–120.
- Pramono, T. S. ((2020)). Analisis faktor-faktor yang berpengaruh pada produktivitas kerja karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 1(6), 580–589.
- Prasetyani, D. ((2021)). Pengaruh Pelatihan terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada PT. Bank HSBC Cabang Pondok Indah. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 3(3), 314–321.
- Pulungan, M. &. (2023). Motivasi Kerja: Dorongan Internal dan Eksternal dalam Mencapai Tujuan Organisasi. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Rohmat, S. (2020). Pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan motivasi kerja terhadap produktivitas kerja melalui kepuasan kerja di PT. Standard Toyo Polymer (STATOMER). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi (JEMSI)*, 6(4),.
- s, S. (2020). Pengaruh pelatihan dan motivasi terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Lion Mentari Airlines Bandara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng. . *Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Sarwani, S. A. ((2020). Pengaruh Pelatihan dan Motivasi terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Lion Mentari Airlines Bandara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng. *Jurnal Ilmu Komputer dan Bisnis*,.
- Sedarmayanti. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. . In Sedarmayanti., *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. bandung : cv mandar maju.
- Siagian, S. P. (2018). Manajemen sumber daya manusia. *Bumi Aksara*.
- Sitopu, Y. B. (2021). The influence of motivation, work discipline, and compensation on employee performance. *Golden Ratio of Human Resource Management*,.
- sitorus, r. m. (2020). Tua, Raja Maruli. (2020). Pengaruh komunikasi antarpribadi pimpinan terhadap motivasi kerja. In r. m. sitorus, *Pengaruh komunikasi antarpribadi pimpinan terhadap motivasi kerja*. surabaya.
- Sugandha, S. &. (2019). Pengaruh Pelatihan dan Kompensasi terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*,.
- sugiyono. (2022). *METODE PENELITIAN: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* . Alfabeta.
- sugiyono. (n.d.). *metode penelitian kuantitaif dan kualitatif dan r&d* . Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. In E. Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. jakarta: kencana.
- Sutrisno, E. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi ke-8). In E. Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* . jakarta: kencana.

- Sutrisno, E. (2020). Manajemen sumber daya manusia. *Kencana*.
- T, Y. (2016). Analisis dampak pelatihan terhadap produktivitas kerja karyawan. *Jurnal manajemen indonesia*, 4(1), 134.
- W, A. R. ((2018)). Pengaruh pelatihan dan kompensasi terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT Sumber Alfaria Trijaya, Tbk Cabang Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, , 6(4).
- Wulandari, S. &. (2020). Motivasi sebagai Energi Psikologis dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Yuniarsih, T. (2019). Manajemen sumber daya manusia. *Alfabeta*.
- Zebua, Y. M. (2022). Pengaruh budaya kerja, motivasi, dan kejujuran terhadap komitmen karyawan melalui prestasi kerja. *Jurnal Sosial dan Sains*.