

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian “Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan *Room Attendant* bagian *Housekeeping* di Hotel Grand Royal Panghegar Bandung” dapat disimpulkan sebagai berikut :

5.1. Kesimpulan

5.1.1 Evaluasi Pelatihan

Evaluasi pelatihan yang digunakan adalah 3 level dari model empat level Kirkpatrick, yang terdiri dari level 1, *Reaction Level*; level 2, *Learning Level*; level 3, *Behaviour Level*. Level 4, *Result Level* tidak termasuk dalam lingkup penelitian ini.

Metoda sampling yang digunakan adalah sampling jenuh yaitu semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Metoda ini umumnya digunakan untuk jumlah sampel atau populasi yang sedikit.

Analisis yang digunakan adalah Analisis Deskriptif dan Metode Penelitian *Explanatory*. Analisis Deskriptif memberikan gambaran tanggapan responden terhadap setiap variabel yang diteliti, yang kemudian dilakukan skor terhadap tanggapan responden. Metode penelitian *explanatory*. Digunakan karena bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara dua atau lebih gejala atau variabel.

Variabel Level 1, *Reaction Level*, variabel reaksi setelah pelatihan, yang merupakan variabel independen terdiri atas 4 bagian yaitu Materi Pelatihan, Fasilitas Pelatihan, Konsumsi Pelatihan dan Instruktur Pelatihan diperoleh hasil sebagai berikut. Materi pelatihan, konsumsi pelatihan dan instruktur pelatihan termasuk dalam kategori cukup baik sedangkan fasilitas pelatihan termasuk dalam kategori baik. Secara keseluruhan variabel reaksi setelah pelatihan termasuk dalam kategori cukup baik, total skor 852 dari rentang angka skor 280 sampai maksimum skor 1400

Variabel Level 2, *Learning Level*, variabel pengetahuan setelah pelatihan, juga merupakan variabel independen terdiri atas 3 bagian yaitu Teknik Penggunaan *Vacuum Cleaner*, Teknik Penggunaan *Damp Mooping* dan Teknik *Sweeping*, diperoleh hasil sebagai berikut. Ke tiga(3) bagian tersebut termasuk dalam kategori

cukup baik. Secara keseluruhan variabel pengetahuan setelah pelatihan termasuk dalam kategori cukup baik, total skor 667 dari rentang angka skor 220 sampai maksimum skor 1100.

Variabel Level 3, Behaviour Level, variabel perilaku setelah pelatihan, juga merupakan variabel independen terdiri atas 4 indikator yaitu Tingkat Pengetahuan Tugas dan Tanggung Jawab, Tingkat Kesesuaian Pelatihan dengan Keahlian pada Tugas dan Tanggung Jawab, Sikap Dalam Tugas dan Tanggung Jawab Setelah Pelatihan, Tingkat Kesiapan Menerapkan Hasil Pelatihan pada Tugas dan Tanggung Jawab, diperoleh hasil sebagai berikut. Ke empat (4) indikator tersebut termasuk dalam kategori cukup baik. Secara keseluruhan variabel perilaku setelah pelatihan termasuk dalam kategori cukup baik, total skor 1476 dari rentang angka skor 500 sampai maksimum skor 2500.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa evaluasi pelatihan termasuk dalam kategori cukup baik.

5.1.2 Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan, yang merupakan variabel dependen terdiri atas 5 bagian yaitu Kualitas, Kuantitas, Efektifitas, Kemandirian dan Komitmen Kerja. Kualitas Kerja, melalui jumlah skor tanggapan dari 2 pertanyaan yang diajukan mengenai kualitas kerja diperoleh skor 113 dari maksimum skor 200, sehingga termasuk dalam kategori cukup baik. Kuantitas Kerja, melalui jumlah skor tanggapan dari 1 pertanyaan yang diajukan mengenai kuantitas kerja diperoleh skor 54 dari maksimum skor 100, sehingga termasuk dalam kategori cukup baik. Efektifitas Kerja, melalui jumlah skor tanggapan dari 4 pertanyaan yang diajukan mengenai efektifitas kerja diperoleh skor 226 dari maksimum skor 400, sehingga termasuk dalam kategori cukup baik. Kemandirian Kerja, melalui jumlah skor tanggapan dari 1 pertanyaan yang diajukan mengenai kemandirian kerja diperoleh skor 61 dari maksimum skor 100, sehingga termasuk dalam kategori cukup baik. Komitmen Kerja, melalui jumlah skor tanggapan dari 2 pertanyaan yang diajukan mengenai komitmen kerja diperoleh skor 113 dari maksimum skor 200, sehingga termasuk dalam kategori cukup baik.

Secara keseluruhan maka kinerja karyawan dapat disimpulkan masih dalam lingkup cukup baik atau skor 567 dari rentang angka skor 200 sampai dengan maksimum skor 1000. Namun skor ini sudah mendekati kategori kurang baik. Hal ini juga tergambar dari jumlah *Complaint* dari tamu hotel selama periode penelitian yang cukup signifikan selain adanya kondisi hotel dalam masa transisi peralihan kepemilikan akibat mis manajemen pemilik hotel lama sehingga mempengaruhi kinerja karyawan.

5.1.3 Hasil Regresi mengenai Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja

Analisis Regresi berganda adalah suatu analisis yang digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila 2 atau lebih variabel independent sebagai factor prediktor dinaik turunkan nilainya.

Dari hasil Regresi awal dengan Uji Parsial (Uji t) diperoleh hasil Variabel Reaksi Setelah Pelatihan (X1) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y). Dikarenakan hasil menunjukkan bahwa hanya Pengetahuan Setelah Pelatihan (X2) dan Perilaku Setelah Pelatihan (X3) yang signifikan mempengaruhi Kinerja Karyawan (Y) maka dilakukan regresi ulang dengan hanya menggunakan X2 dan X3.

Dari hasil Regresi akhir, dengan menggunakan variabel Pengetahuan Setelah Pelatihan (X2) dan Perilaku Setelah Pelatihan (X3), berdasarkan perhitungan persentase secara parsial, maka dapat diketahui bahwa Pengetahuan Setelah Pelatihan (X2) memberikan pengaruh positif sebesar 0,5070 atau 50,70 % terhadap kinerja karyawan (Y) dan Perilaku Setelah Pelatihan (X3) memberikan pengaruh positif sebesar 0,4622 atau 46,22 % terhadap Kinerja Karyawan (Y).

Kesimpulannya adalah dari Evaluasi Pelatihan dengan menggunakan 3 dari 4 level model Kirkpatrick diperoleh pengaruh positif sebesar 50,70 % terhadap kinerja untuk variabel Pengetahuan Setelah Pelatihan (X2) dan 46,22% berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan untuk variabel Perilaku Setelah Pelatihan (X3). Hal ini mendukung penelitian-penelitian sebelumnya.

5.2 Saran

Dari hasil evaluasi pelatihan yang dilakukan terhadap karyawan *Room Attendant* bagian *Housekeeping* Hotel Grand Royal Panghegar Bandung diperoleh hasil positif terhadap kinerja Karyawan namun dari hasil penelitian ini perlu dilakukan beberapa saran-saran untuk perbaikan kedepannya.

1. Kinerja karyawan *Room Attendant* masih perlu ditingkatkan lagi agar mencapai kategori baik atau baik sekali, yang salah satunya ditandai dengan berkurangnya jumlah *complaint* dari tamu hotel.
2. Program pelatihan yang sudah dilaksanakan agar lebih ditingkatkan lagi dengan melakukan peningkatan-peningkatan baik dari sisi level reaksi, level pengetahuan, dan level perilaku. Dilakukan pemantauan dan bimbingan (*coaching*) dari suatu pelatihan sehingga mencapai sasaran perusahaan.
3. Perlu dilakukan penelitian-penelitian serupa yang terkait dengan Pelatihan, Sumber Daya Manusia dan Kinerja sehingga tujuan untuk meningkatkan Sumber Daya Manusia bagi rakyat Indonesia tercapai dan bermanfaat bagi kalangan Perguruan Tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Rasyid, H. (2002). *Teknik Sampling dan penskalaan*. Bandung: Universitas Padjajaran.
- Aminah, H. (2015). Model Evaluasi Kirkpatrick Dan Aplikasinya Dalam Pelaksanaan Pelatihan (Level Reaksi Dan Pembelajaran) Di Pusat Pendidikan Dan Pelatihan Perum Jakarta. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 6(1).
- Atmodiwirio, S. (2005). *Manajemen Pelatihan*. Jakarta: Ardadizy Jaya.
- Azwar, S. (2010). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bangun, W. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Bernardin, J. (2003). *Human Resources Management, An Experiential Approach* (3rd ed.). Boston: Mc. Graw-Hill,co.
- Blanhard, P., & Thacker, J. W. (2010). *Effective Training : Systems, Strategies, and Practices* (4th ed.). NJ: Prentice Hall.
- Damin, S. (2002). *Menjadi Peneliti Kualitatif, (Ancangan Metodologi, Presentasi, & Publikasi Hasil Penelitian untuk Mahasiswa & Peneliti Pemula Bidang Ilmu Sosial, Pendidikan & Humaniora)*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Detty, R., & dkk. (2009). Evaluasi Efektivitas Program Pelatihan "Know Your Customer and Money Laundering" di Bank XYZ. *Journal of Management and Business Review*, VI, 20-34.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gomes, F. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hamali, A. (2016). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service (CAPS).
- Hamalik, O. (2005). *Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan Pendekatan Terpadu: Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kaswan. (2011). *Pelatihan dan Pengembangan untuk Meningkatkan Kinerja SDM*. Bandung: Alfabeta.
- Kirkpatrick, L. (1979). Technique for Evaluation Training Program. *Training and Development Journal*, 178-192.

- Kirkpatrick, L., & Kirkpatrick, J. (2006). *Evaluating Training Program The Four Levels*. San Fransisco: Berrel-Kohler Publisher, inc.
- Lanao, J., Foster, C., Seiler, S., & Lucia, A. (2007). Impact of Training Intensity Distribution on Performance. *Journal of Condition Research*, 21(3), 943-949.
- Mangkunegara, A., & Prabu, A. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mangkuprawira, T., & Hubeis, A. (2007). *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Noe, R., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2006). *Human Resource Management* (4th ed.). McGraw-Hill Companies.
- Notoatmodjo, S. (2009). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Prawirosentono, S. (2008). *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Radjab, E., & Jam'an, A. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Makassar: Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah.
- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Samsudin, S. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (1st ed.). Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sastradipoera, K. (2006). *Pengembangan dan Pelatihan, Suatu Pendekatan Manajemen SDM*. Bandung: Kappa Sigma.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja* (3rd ed.). Bandung: CV Mandar Maju.
- Silalahi, U. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Simanora, H. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (2nd ed.). Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sudarmanto. (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM Teori, Dimensi dan Implementasi dalam Organisasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sudjana. (2005). *Metoda Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Sulistiyani, A. T., & Rosidah. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Konsep, Teori, dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Wahyudi, B. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Sulita.