

# **Pengaruh Pelatihan, Pengembangan Karir dan Produktivitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan The Arista Hotel Palembang**

**Ahmad Muhammad Ridho**

Akademi Keuangan dan Perbankan Mulia Darma Pratama

E-mail : [ahmadmuhammadridho3@gmail.com](mailto:ahmadmuhammadridho3@gmail.com)

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Pelatihan, Pengembangan Karir dan Produktivitas kerja terhadap kualitas Pelayanan Karyawan the Arista Hotel Palembang. Dalam penelitian ini jumlah populasi adalah 120 orang, sampel diambil sebanyak 50% dari populasi yaitu 60 orang dengan rincian 20 orang diambil sampel uji coba dan 40 orang sebagai sampel penelitian. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Sampel Jenuh*. Dari hasil penelitian ini terdapat pengaruh yang signifikan Pelatihan, Pengembangan Karir dan Produktivitas kerja secara simultan terhadap kualitas pelayanan Karyawan the Arista Hotel Palembang. Dengan model regresi  $Y = 3,502 + 0,360X_1 + 0,254X_2 + 0,453X_3 + e$ . Ketiga Variabel bebas tersebut berjalan seiring dengan variable terikat artinya makin tinggi Pelatihan, Pengembangan Karir dan Produktivitas kerja makin tinggi pula kualitas pelayanan karyawan the Arista Hotel Palembang. Terdapat pengaruh yang signifikan pelatihan secara parsial terhadap kualitas pelayanan karyawan The Arista Hotel Palembang, ditunjukkan nilai sig t sebesar  $0,035 < \alpha (0,05)$ . Terdapat pengaruh yang signifikan Pengembangan Karir secara parsial terhadap kualitas Pelayanan karyawan The Arista Hotel Palembang, ditunjukkan nilai sig t sebesar  $0,009 > \alpha (0,05)$ . Terdapat pengaruh yang signifikan Produktivitas Kerja secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan the Arista Hotel Palembang. Ditunjukkan nilai sig t sebesar  $0,009 < \alpha (0,05)$ . Variabel Produktivitas Kerja mempunyai pengaruh yang lebih dominan sebesar 45,3%. Implementasinya adalah upaya meningkatkan Pelatihan, seperti tingkah laku (psikomotorik, afektif, dan kognitif), tingkatan (primer dan sekunder) dan isi (instruktur, bahan pelajaran dan kegiatan peserta). Upaya meningkatkan Pengembangan Karir, seperti kemampuan menyelesaikan pekerjaan, perubahan tingkah laku dan ciri/sikap. Upaya meningkatkan Produktivitas Kerja, seperti pengalaman, kemampuan, cara dalam bekerja, keterampilan, kecepatan dalam bekerja, hasil yang dicapai, tingkatan kesalahan dan volume kerja.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, Pelatihan, Pengembangan Karir, Produktivitas Kerja

## **Abstrack**

*These study aims to determine the effect of Training, Career development and Work Productivity against quality of service employees the Arista Hotel Palembang. In this study the number of population is 120 people, 50 % of samples taken from a population that is 60 people with the details of 20 people as test sample and a sample of 40 people. Sampling in this study using the technique of saturated samples. From these results is significant effect of training, Career development and work productivity simultaneously to quality services employees the Arista Hotel Palembang. With the regression model  $Y = 3.502 + 0.360X_1 + 0.254X_2 + 0.453X_3 + e$ . All three independent variables go hand in hand with the dependet variable means higher the quality of services employees the Arista Hotel Palembang. There is a significant effect partially on quality training services employee of the Arista Hotel Palembang, indicated sig t of  $0.035 < \alpha ( 0.05 )$ . There is significant effect of career development partilay on quality services employees the Arista Hotel Palembang, indicated*

*sig t of 0.009 >  $\alpha$  (0.05). There is significant effect partially on work productivity employee service quality the Arista Hotel Palembang. Indicated sig t off 0.009 >  $\alpha$  (0.05), work productivity variable has a more dominant effect of 45.3%. Implementation is an effort to improve training, such behavior (psychomotor, affective and cognitive), tingkatan (primary and secondary) and content (Instructor, teaching materials and activities of the participants). Efforts to improve career development, such as the ability to complete the work, and to characterize changes in behavior/attitude. Efforts to improve the productivity of work, such a experience, ability, ways working, skill in the work, the results achieved, the level of error and the Volume of work.*

**Keywords :** Service Quality, Training, Career Development, Work Productivity

## PENDAHULUAN

Perkembangan dunia usaha yang pesat telah membawa para pelaku dunia usaha pada persaingan yang ketat untuk memperebutkan konsumen, menurut Wiryanti Sukamandani yang menjabat Ketua Umum Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia atau lebih dikenal dengan PHRI menyatakan bahwa jumlah kamar hotel di seluruh Indonesia bisa meningkat 50.000 hingga 100.000 unit ditahun 2003. Dimana ditahun 2012 sendiri jumlah hotel di Indonesia sebanyak 15.300 Hotel. Beberapa pengusaha yang mendirikan usaha perhotelan untuk mendapatkan profit yang baik menggunakan management yang telah berpengalaman di industri perhotelan untuk mengelola hotelnya, karena dengan adanya management tersebut tentunya mempermudah bagi perusahaan dalam menjalankan usahanya.

Seperti dari segi brand sendiri pengusaha tidak terlalu dibuat sibuk dengan urusan persyaratan administrasi untuk pendaftaran nama atau brand hotel, dikarenakan nama atau brand akan mengikuti dari nama atau brand yang telah dimiliki oleh pengelola Hotel dan Brand Hotel tersebut telah dilindungi oleh Undang-undang. Contoh nama-nama brand yang dikelola oleh International Chain yaitu: Hyatt, Mandarin, Accor Group (Novotel, Sofitel, Aston, Fave Hotel), Intercontinental, Core International. Sedangkan untuk brand nasional atau National Chain Company yang sudah

menunjukkan perkembangan pesat, seperti: Sahid Group, Bidakara Group, Horison Group, Lippo Group, Sofyan Group dan Kagum Group.

Ada beberapa keuntungan yang akan diperoleh oleh pemilik hotel jika hotelnya dikelola oleh perusahaan chain hotel baik international maupun nasional diantaranya seperti brand hotel atau merek hotel atau nama hotel sudah terkenal, standarisasi baik dari segi fisik maupun management, standarisasi sistem pelayanan, standarisasi pemasaran yang terpadu, standarisasi sumber daya manusia (SDM) dan standarisasi pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia.

Dari keuntungan tersebut tentunya pemilik hotel secara tanggung jawab terhadap operasional hotel sedikit berkurang dikarenakan telah terbantu dengan adanya mangement dari pihak pengelola hotel, terutama dari hal yang penting dalam operasional hotel itu sendiri yaitu menyangkut karyawan (SDM), dimana dalam usaha pencapaian tujuan perusahaan permasalahan yang dihadapi oleh management bukan hanya terdapat pada bahan mentah, alat-alat kerja, mesin-mesin produksi, uang dan lingkungan kerja saja, tetapi juga menyangkut karyawan yang mengelola faktor-faktor produksi lainnya, karena salah satu persyaratan pokok dari usaha perhotelan adalah "Personalia" dimana sebuah hotel harus memiliki karyawan yaitu para staf yang menjalankan pekerjaan operasional (Hotel Proprietor Act:1956).

Menciptakan sumber daya yang berkualitas tentunya sistem penerimaan karyawan pun mempunyai standar sendiri dibandingkan dengan hotel-hotel yang tidak dikelola oleh management yang telah berpengalaman di bidang perhotelan, selain itu tentunya para karyawan memiliki kesempatan untuk mengikuti pelatihan dan pengembangan tentang job deks masing-masing departemen sesuai dengan standarisasi dunia perhotelan. Jika kita lihat dari sisi pelatihan, kita ketahui bahwa pelatihan merupakan tempat atau wahana membangun sumber daya manusia menurut era globalisasi yang penuh dengan tantangan. Karena itu, kegiatan pelatihan tidak dapat diabaikan begitu saja terutama dalam memasuki era persaingan yang semakin ketat, berkaitan dengan hal tersebut kita menyadari bahwa pelatihan merupakan fundamental bagi karyawan itu sendiri.

Salah satu cara yang dapat dilakukan pihak pengelola untuk menciptakan sumber daya manusia yang baik dan kompeten adalah dengan mengadakan Pelatihan dan pengembangan, peningkatan produktivitas dan mengevaluasi kinerja dari para karyawan hotel. Selain pelatihan faktor lain yang sangat penting dalam menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas di dalam bidang perhotelan khususnya, yaitu pengembangan karir. Pengembangan karir adalah suatu proses bagaimana manajemen mendapatkan pengalaman, keahlian dan sikap untuk menjadi atau merai sukses sebagai pemimpin dalam organisasi mereka.

Selain kegiatan pelatihan dan pengembangan yang dapat memberikan deviden kepada karyawan dan perusahaan, yaitu berupa keahlian dan keterampilan yang selanjutnya menjadi aset yang berharga bagi perusahaan. Faktor lain yang juga berpengaruh adalah produktivitas kerja karyawan. Secara teknik produktivitas kerja karyawan merupakan perbandingan antara hasil yang dicapai dan keseluruhan sumber daya yang dipergunakan atau dapat

dikatakan sebagai ukuran yang menunjukkan pertimbangan antar input dan ouput yang dikeluarkan perusahaan serta peran tenaga kerja yang dimiliki persatuan waktu.

Perubahan manajemen tentunya membawa pengaruh dalam suatu kegiatan dari perusahaan itu, baik struktur dan fungsional dari manajemen perusahaan. Banyak pertimbangan yang harusnya dilakukan oleh pemilik perusahaan untuk tidak lagi bekerja sama dengan pengelola atau operator hotel baik yang berskala internasional maupun nasional. Hal ini terjadi pada pemilik perusahaan yang merupakan *owning company* dari Hotel Horison Palembang. PT Taman Mandiri telah bekerja sama dengan manajemen Metropolitan Golden Management yang mempunyai Horizon Group sejak tahun 2005, Hotel Horison Palembang yang berkedudukan di jalan Kapten Ahmad Rivai Palembang merupakan Hotel Horison pertama yang berada di pulau Sumatera dan di Kota Palembang khususnya.

Seiring waktu pada tahun 2012 tepatnya di tanggal 02 Februari 2012, PT Taman Mandiri mengakhiri kerjasama yang sudah terjalin selama tujuh tahun dengan pihak manajemen hotel untuk tidak lagi menggunakan nama Horison sebagai nama Hotel dan mengelola sendiri secara manajemen baik operational maupun non operasionalnya. Menggunakan nama baru yaitu "Arista Hotel" PT Taman Mandiri sudah tidak lagi dibawah bendera Horison Group, tentunya hal ini juga secara tidak langsung dirasakan oleh karyawan hotel. Horison Group mulai menarik kembali senior-senior yang ditempatkan di Palembang untuk dikirim ke group lain yang membutuhkan, dengan hilangnya beberapa posisi senior didalam struktur organisasinya PT Taman Mandiri harus mengatasi kekosongan tersebut dengan cara membuka lowongan kerja untuk mendapatkan atau mengisi posisi kosong tersebut dalam waktu secepatnya.

Akibat perubahan brand dan manajemen tentunya membutuhkan waktu yang cukup untuk kembali membuat hotel berfungsi secara normal kembali, hal ini juga berpengaruh terhadap para *customer* dari hotel tersebut yang sebenarnya telah mengenal hotel itu dengan nama Horison, kualitas pelayanan tentunya menjadi *BIG QUESTION MARK* bagi para *customer* dimana mereka mungkin telah merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan para karyawan pada saat masih menggunakan brand lama. Seperti diketahui dalam dunia Hospitality Industri pelayanan merupakan prioritas utama yang harus diberikan kepada pelanggan, baik atau tidaknya hotel dimata para tamunya dinilai dari kualitas pelayanan karyawan hotel itu sendiri.

Belum optimalnya kualitas pelayanan karyawan The Arista Hotel Palembang dapat dilihat dari belum optimalnya kinerja para karyawan, masih kurangnya penyelenggaraan pelatihan dan pengembangan bagi karyawan, kurangnya kemampuan para staf dalam hal pengetahuan produk perhotelan dan pelayanan yang sesuai dengan standarisasi dunia perhotelan, kurangnya produktivitas karyawan terutama dalam melakukan pekerjaannya sebagai orang yang bergerak dibidang jasa, kurang aktifnya bagian SDM dikarenakan tidak memiliki materi yang cukup dalam hal pengembangan dan pelatihan untuk meningkatkan kinerja dari para staf The Arista Hotel Palembang.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Kotler dalam Laksana (2008:14) Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan Gronos dalam Tjiptono (2005:46) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri dari serangkaian aktifitas intangible yang biasa

terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan system penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. Pengertian pelayanan yang dialih bahaskan oleh Benyamin Molan dkk (2007:83) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada suatu produk fisik sehingga pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen sendiri.

### **Pelatihan**

Pelatihan merupakan usaha untuk mengembangkan sumber daya manusia terutama mengembangkan keterampilan dan kemampuannya dalam melaksanakan pekerjaan. Pentingnya pelatihan bagi suatu organisasi bukanlah semata-mata bagi pegawai yang bersangkutan, tetapi juga keuntungan bagi organisasi, karena dapat meningkatkan produktivitas karyawan. Pengertian pelatihan sendiri pada dasarnya adalah usaha untuk meningkatkan kualitas dan kompetensi SDM dan organisasinya (Ruky, 2003:228), tujuannya adalah agar organisasi mampu merealisasikan visi mereka mencapai tujuan jangka menengah dan jangka pendek. Menurut Mathias dan Jackson (2002:5) pelatihan adalah suatu proses dimana orang-orang mencapai tujuan organisasi.

### **Pengembangan Karir**

Menurut Veitzhal Rivai (2011:274) pengertian pengembangan karir adalah proses peningkatan kemampuan kerja individu yang dicapai dalam rangka mencapai karir yang diinginkan. Tujuan dari seluruh program pengembangan karir adalah untuk menyelesaikan kebutuhan antara kebutuhan dan tujuan karyawan dengan kesempatan karir yang tersedia di perusahaan saat ini dan dimasa depan.

Karena itu, pembentukan sistem pengembangan karir yang dirancang secara baik akan dapat membantu karyawan dalam menentukan kebutuhan karir mereka sendiri dan menyesuaikan antara kebutuhan karyawan dengan tujuan perusahaan. Secara operasional pengembangan karir dapat dikaji melalui dimensi kemampuan menyelesaikan pekerjaan dengan baik, perubahan tingkah laku dan ciri/sikap.

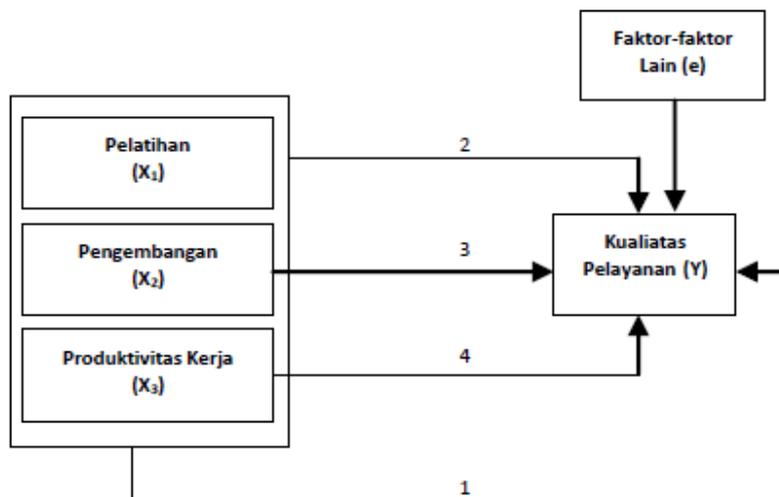
peran tenaga kerja dimiliki persatuan waktu (Danang Sunyoto, 2012:41). Faktor produktivitas manusia memiliki peran besar dalam menentukan sukses suatu usaha seperti pendidikan dan pelatihan keterampilan, kesehatan, bakat atau bawaan motivasi, kesempatan kerja, kesempatan manajemen, dan kebijakan sarana pemerintah. Secara operasional produktivitas kerja dapat dikaji melalui dimensi kualitas kerja dan kuantitas kerja.

### Produktivitas Kerja

Produktivitas kerja adalah ukuran yang menunjukkan pertimbangan antara *input* dan *output* yang dikeluarkan serta

### Kerangka Berpikir

Dalam merumuskan suatu hipotesis dibutuhkan suatu paradigma penelitian yang dapat menggambarkan pengaruh Pelatihan, Pengembangan Karir, dan Produktivitas Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan The Arista Hotel Palembang.



**Gambar 1. Kerangka Berpikir**

Sesuai gambar diatas dapat diuraikan bahwa variabel bebas yaitu Pelatihan ( $X_1$ ), Pengembangan Karir ( $X_2$ ) dan, Produktivitas Kerja ( $X_3$ ), berpengaruh terhadap variabel terikat adalah Kualitas Pelayanan ( $Y$ ) baik secara simultan maupun secara parsial.

#### Keterangan:

$X_1$  = Pelatihan

$X_2$  = Pengembangan Karir

$X_3$  = Produktivitas Kerja

$Y$  = Kualitas Pelayanan

- Variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat secara parsial
- Variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat secara simultan

**METODE PENELITIAN**

**Teknik Pengambilan Sampel**

Pengambilan sampel menggunakan teknik Sampling jenuh yaitu pengambilan sampel dilakukan secara keseluruhan dari jumlah populasi. Jumlah populasi adalah 120 orang terdiri dari enam departemen.

**Desain Penelitian**

Metode yang digunakan yaitu survey kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Siswoyo (2004:62) mengatakan survey adalah sebuah teknik penelitian dimana informasi dikumpulkan dengan penggunaan kuisisioner. Pendekatan deskriptif dipandang paling tepat untuk melaksanakan penelitian ini dengan pertimbangan bahwa informasi yang diharapkan diperoleh yakni gejala pada saat penelitian dilakukan. Analisa sebab akibat diperlukan untuk menyelidiki pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat sehingga hipotesis dapat teruji secara empirik dan melalui analisis statistik yang akurat.

**Instrumen dan Teknik Analisis Penelitian**

Untuk mendapatkan data yang perlukan digunakan instrumen berupa kuisisioner dengan pengukuran menggunakan skala *likert* yang memiliki tingkatan yang merupakan skala ordinal

dengan perkiraan nilai jawaban pada setiap pertanyaan yang diajukan kepada responden. Selanjutnya dari kuisisioner-kuisisioner tersebut akan dilakukan uji validasi dan reliabilitas. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, analisis statistik inferensial, uji homogenitas, uji linearitas, uji asumsi klasik dan uji hipotesis statistik.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Data dalam penelitian ini dikelola melalui pendekatan data primer yang dikumpulkan dari kuisisioner kemudian disebarluaskan kepada responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Kemudian, data primer tersebut diolah menggunakan software SPSS untuk mengetahui uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik, uji normalitas, uji homogenitas, uji linearitas, analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi, uji F dan uji T.

**Uji Normalitas**

Pengujian normalitas untuk sampel uji persyaratan menggunakan Uji Kolmogorov Smirnov dengan bantuan SPSS versi 15. Kolmogorov Smirnov Z merupakan angka Z yang dihasilkan dari teknik Kolmogorov Smirnov untuk menguji kesesuaian distribusi data dengan suatu distribusi tertentu.

**Tabel 1. Hasil Uji Normalitas Data**

		One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Pelatihan	Pengembangan Karir	Produktivitas Kerja	Kualitas Pelayanan
N		40	40	40	40
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	60,70	70,80	63,28	72,00
	Std. Deviation	5,694	9,967	5,953	6,744
Most Extreme Differences	Absolute	,099	,072	,107	,084
	Positive	,099	,052	,079	,066
	Negative	-,083	-,072	-,107	-,084
		,626	,455	,674	,531
Kolmogorov-Smirnov Z					
Asymp. Sig. (2-tailed)		,829	,986	,754	,941

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data yang diolah, 2019

Berdasarkan hasil uji dapat disimpulkan bahwa Asymp.Sig.(2-tailed) merupakan nilai p variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,941; Pelatihan sebesar 0,829; Pengembangan Karir sebesar 0,986; dan Produktivitas Kerja sebesar 0,754 dengan probabilitas diatas 0,05 maka fungsi distribusi populasi yang diwakili sampel distribusi data normal.

### Uji Homogenitas

Pengujian homogenitas untuk sampel uji persyaratan menggunakan Uji Chi Square dengan bantuan Program SPSS versi 15. Chi Square untuk menguji perbedaan distribusi data.

**Tabel 2. Hasil Uji Homogenitas**

	Test Statistics			
	Pelatihan	Pengembangan Karir	Produktivitas Kerja	Kualitas Pelayanan
Chi-Square <sup>a,b,c</sup>	17,950	9,200	19,850	7,250
Df	18	23	18	20
Asymp.Sig.	,459	,995	,341	,996

Sumber : Data yang diolah, 2019

Berdasarkan nilai Chi Square masing-masing variabel kualitas pelayanan sebesar 0,996; pelatihan sebesar 0,459; pengembangan karir sebesar 0,995 dan produktivitas kerja sebesar 0,341. Kesemua nilai chi square masing-masing variabel lebih besar dari  $\alpha$  sebesar 5% maka dapat disimpulkan bahwa data populasi memiliki variasi homogen.

### Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh antara dua atau lebih variabel bebas dengan satu variabel terikat. Metode ini digunakan untuk menguji hipotesis dan melihat kekuatan hubungan antara pelatihan, pengembangan karir, produktivitas kerja terhadap kualitas pelayanan.

**Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,502	14,189		,247	,806
Pelatihan	,360	,164	,304	2,197	,035
Pengembangan Karir	,254	,092	,375	2,758	,009
Produktivitas Kerja	,453	,163	,399	2,771	,009

a. Dependent Variable : Kualitas Pelayanan

Sumber : Data yang diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 3 diperoleh model persamaan regresi linear berganda untuk melihat pengaruh Pelatihan, Pengembangan Karir, dan Produktivitas Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan The Arista Hotel Palembang:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 3,502 + 0,360 X_1 + 0,254 X_2 + 0,453 X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kualitas Pelayanan

X<sub>1</sub> = Pelatihan

X<sub>2</sub> = Pengembangan Karir

X<sub>3</sub> = Produktivitas Kerja

a = Konstanta

$b_1, b_2, b_3$  = Koefisien Regresi  
 $e$  = Error

**Hasil Uji Hipotesis**

**Uji Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) berfungsi untuk mengukur kemampuan sebuah model dalam menjelaskan variasi variabel dependen.

**Tabel 4 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,629 <sup>a</sup>	,395	,345	5,460

a. Predictors: (Constant), Produktivitas Kerja, Pengembangan Karir, dan Pelatihan.

b. Dependent Variabel : Kualitas Pelayanan

Sumber : Data yang diolah, 2019

Diketahui pada tabel diatas menunjukkan nilai *Adjusted R Square* 0,395 atau 39,5%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel Pelatihan ( $X_1$ ), Pengembangan Karir ( $X_2$ ), dan Produktivitas Kerja ( $X_3$ ) secara simultan (bersama-sama) memberikan pengaruh sebesar 39,5% terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan The Arista Hotel Palembang (Y), sedangkan sisanya sebanyak 60,5% ( $100\% - \text{Adjusted R Square}$ ) merupakan besar kontribusi pengaruh lain yang diberikan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil uji koefisien dilihat dari table di atas, diketahui bahwa nilai korelasi berganda dari keempat variabel tersebut adalah 0,629. Hal ini berarti terdapat hubungan positif antara variabel Pelatihan ( $X_1$ ), Pengembangan Karir ( $X_2$ ), dan Produktivitas Kerja ( $X_3$ ) terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan The Arista Hotel Palembang (Y).

**Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji T)**

Uji statistik t berguna untuk menunjukkan pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menjelaskan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013).

**Tabel 5 Hasil Uji T**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,502	14,189		,247	,806
	Pelathan	,360	,164	,304	2,197	,035
	Pengembangan Karir	,254	,092	,375	2,758	,009
	Produktivitas Kerja	,453	,163	,399	2,771	,009

a. Dependent Variable : Kualitas Pelayanan

Sumber : Data yang diolah, 2019

Berdasarkan nilai t hitung dari tabel tersebut diperoleh t hitung variabel Pelatihan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel Kualitas Pelayanan yang ditunjukkan nilai sig t sebesar  $0,035 < \alpha (0,05)$  artinya terdapat pengaruh Pelatihan terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan The Arista Hotel Palembang.

**Uji Signifikan Simultan (Uji F)**

Uji statistik F adalah sebuah uji untuk memastikan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2013).

**Tabel 6 Hasil Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
1 Regression	700,939	3	233,646	7,839	,000 <sup>a</sup>
Residual	1073,061	36	29,807		
Total	1774,000	39			

a. Dependent Variabel : Kualitas Pelayanan

b. Predictors : (Constant), Produktivitas Kerja, Pengembangan Karir, Pelatihan

Sumber : Data yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai F hitung variabel Pelatihan, Pengembangan Karir, dan Produktivitas Kerja mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap variabel Kualitas Pelayanan dengan nilai sig F sebesar  $0,000 < \alpha (0,05)$  artinya ada Pengaruh Pelatihan, Pengembangan Karir, dan Produktivitas Kerja secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan The Arista Hotel Palembang.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dipaparkan maka dapat ditarik kesimpulan yaitu: terdapat pengaruh yang signifikan Pelatihan, Pengembangan Karir dan Produktivitas Kerja secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan The Arista Hotel Palembang. Dengan model regresi  $Y = 3,502 + 0,360 X_1 + 0,254 X_2 + 0,453 X_3 + e$ , dimana ketiga variabel bebas tersebut berjalan seiring dengan variabel terikat. Terdapat pengaruh yang signifikan pada Pelatihan, Pengembangan Karir dan Produktivitas Kerja secara parsial terhadap kualitas Pelayanan Karyawan The Arista Hotel Palembang, ditunjukkan dengan nilai sig t sebesar  $0,035 < \alpha (0,05)$  untuk Pelatihan,  $0,009 < \alpha (0,05)$  untuk Pengembangan Karir dan  $0,009 < \alpha (0,05)$  untuk Produktivitas Kerja. Variabel Produktivitas Kerja mempunyai pengaruh yang lebih dominan sebesar 45,3%.

Berdasarkan uraian kesimpulan diatas, diketahui bahwa keempat hipotesis yang diajukan semuanya diterima hal ini menunjukkan bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan karyawan the arista hotel Palembang dapat dilakukan melalui upaya peningkatan Peltihan, Pengembangan Karir, dan Produktivitas kerja.

1. Upaya meningkatkan Pelatihan, seperti tingkah laku (psikomotorik, afektif dan kognitif), tingkatan (primer dan sekunder) da nisi (instruktur, bahan pelajaran dan kegiatan peserta).
2. Upaya meningkatkan pengembangan karir, seperti kemampuan menyelesaikan pekerjaan, perubahan tingkah laku dan ciri/sikap.
3. Upaya meningkatkan Produktivitas Keja, soerti pengamlan, Kemampuan, cara dalam bekerja, keterampilan, kecepatan dalam bekerja, hasil yang dicapai, tingktan kesalahan dan volume kerja.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian seperti dipaparkan sebelumnya maka pada bagian berikut perlu diberikan beberapa saran pada pihak-pihak yang terakit dengan penelitian ini.

1. Bagi Karyawan The Arista Hotel Palembang, disaran kan unutm lebih meningkatkan lagi kualitas Pelayanan yang sudah berjalan baik sekarang ini terutama indicator yang masih rendah yaitu menegur karyawna lainnya apabila pakaian yang digunakan tidak rapid an senantiasa menjaga hasil kerja selalu rapid dan bersih.
2. Bagi Pimpinan The Arista Hotel Palembang agar dapat lebih meningkatkan pelatihan, pengembangan

karir dan produktivitas kerja yang sudah terlaksana saat ini, hal ini diperlukan dilakukan dalam upaya meningkatkan pelatihan, pengembangan karir dan produktivitas kerja secara optimum.

3. Bagi Peneliti lain, untuk menindaklanjuti lebih jauh hasil penelitian ini dengan mengembangkan variabel-variabel bebas yang lain sehingga dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan Karyawan The Arista Hotel Palembang.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Achmad S. Ruky. 2002. *Sistem Manajemen Kerja. Cetakan Ketiga*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Andri, Kurnia Gusti. 2013. *Pengaruh Pelatihan dan Promosi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Palembang*. Palembang: FE UNSRI.
- Danang, Sunyoto. 2012. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Fajar, Laksana. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Haryono, Siswoyo. 2004. *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Palembang: UNANTI.
- Jackson, Mathis. 2002. *Manajemn Sumber Daya Manuasia*. Jakarta: PT. Salemba Emban Patria.
- Masroh. 2010. *Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karir terhadap Kinerja Pegawai Badan Pemerdayaan Masyarakat dan Kelurahan (BPMK) Kota Palembang*. Palembang: FE UNSRI.
- Santoso, Singgih. 2009. *Mengatasi Berbagai Masalah Statistik dengan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Suryani, Anggaraini. 2008. *Pengaruh Motivasi dan Produktivitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) Sumatera Selatan*. Palembang: FE Unanti.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Veitzhal, Rivai. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktek*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.