



Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Departemen Front Office Di Mercure Bali Sanur Resort

Ni Luh Gde Sri Sadjuni¹, Ni Luh Made Putri Andini², I Wayan Jata³

Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Jurusan Hospitaliti, Politeknik Pariwisata Bali
Jalan Dharmawangsa, Kampial, Nusa Dua, Kabupaten Badung

*E-mail: sriesad64@gmail.com

*Corresponding author

ABSTRACT

This research was conducted at Mercure Bali Sanur Resort. This study aims to determine the effect of training and motivation on employee productivity in the Front Office department at Mercure Bali Sanur Resort, which is analyzed using SPSS. Respondents in this study were 35 people who were determined using saturated sample technique. Data collection was carried out by distributing questionnaires using a 5-point Likert Scale. The analysis techniques used are classical assumption test, multiple linear regression, t-test, F-test, and coefficient of determination. The result of this study indicate that training partially has a positive and significant effect with tcount value of 2,394 > 2,037 and a t test significance value of 0,023 < 0,05. Motivation partially have a positive and significant effect with a tcount value of 2,212 > 2,037 and a t test significance value of 0,034 < 0,05. Training and Motivation simultaneously have a significant effect on employee productivity at Mercure Bali Sanur Resort which can be proven ny Fcount value of 32,37 > 2,90 and a significance value of 0,000 < 0,05. Training and motivation contribute to employee productivity by 66,9% obtained through the coefficient of determination analysis, while the remaining 33,1% is the influence of other variables not examined in this study.

Keywords: *Training, Motivation, Work Productivity*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelatihan dan motivasi terhadap produktivitas kerja karyawan pada Departemen *Front Office* di Mercure Bali Sanur Resort yang di analisa menggunakan (SPSS). Responden dalam penelitian ini sebanyak 35 orang yang ditentukan menggunakan teknik sampel jenuh. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan menggunakan skala likert 5 poin. Teknik analisis yang digunakan adalah uji asumsi klasik, regresi linear berganda, uji-t, uji-F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan dengan nilai $t_{hitung} 2,394 > t_{tabel} 2,037$ dengan nilai signifikansi uji t sebesar nilai signifikansi $< \alpha = 0,023 < 0,05$. Motivasi secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap

produktivitas kerja karyawan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel} = 2,212 > 2,037$ dan nilai signifikansi $< \alpha = 0,034 < 0,05$. Pelatihan dan Motivasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan Departemen *Front Office* di *Mercure Bali Sanur Resort* dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel} = 32,37 > 2,90$ dan nilai signifikansi $< \alpha = 0,000 < 0,05$. Pelatihan dan motivasi memberikan kontribusi terhadap produktivitas kerja karyawan sebesar 66,9% yang diperoleh melalui analisis koefisien determinasi, sedangkan sisanya sebesar 33,1% merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Kata kunci: Pelatihan, Motivasi, Produktivitas

1. PENDAHULUAN

Dalam menjalankan usahanya, suatu manajemen tentu memiliki target tertentu untuk dapat menghasilkan perusahaan yang ber laba bagi manajemen (Saelandri dkk., 2023). Banyak faktor yang dapat mempengaruhi laba dari suatu perusahaan atau output yang dihasilkan, salah satunya berasal dari sumber daya manusia atau tenaga kerja yang menjalankan operasional sehari-hari perusahaan. Semakin tinggi kualitas sumber daya manusia, maka semakin tinggi pula efisiensi dan produktivitas suatu perusahaan (Anggraeni & Karlina, 2021). Maka dari itu, sumber daya manusia merupakan salah satu penggerak utama atas kelancaran jalannya sebuah organisasi yang menentukan hasil kerja atau produktivitas individu ataupun kelompok (Nurfaidah & Muhlis, 2022).

Produktivitas merupakan produk yang dihasilkan atau hasil kerja ketika melakukan pekerjaan atau aktivitas dalam kurun waktu tertentu serta dapat digunakan sebagai ukuran kualitas kerja seseorang. Menurut Sunyoto dalam Saefullah (2021) produktivitas kerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya yaitu pendidikan, motivasi dan pelatihan. Untuk menilai apakah produktivitas kerja karyawan telah tercapai atau tidak maka perlu adanya sebuah metode yang menilai apakah suatu perusahaan telah produktif atau belum, salah satunya yaitu dinilai dari bagaimana penilaian atas kinerja karyawan di perusahaan tersebut (Avrianto & Gumilar, 2022). Semakin baik kinerja karyawan maka semakin baik pula tingkat efisiensi dan efektivitasnya dalam memberikan dampak pada produktivitas perusahaan (Syam, 2020).

Penilaian kinerja merupakan proses menilai dan mengevaluasi terhadap pencapaian dan kemampuan karyawan. Kegiatan ini dilakukan agar *management* dapat mengevaluasi kinerja, mengidentifikasi kebutuhan yang diperlukan karyawan, serta dapat meningkatkan produktivitas karyawan (Fitriana, 2022). Mercure Bali Sanur Resort melakukan penilaian kinerja dengan frekuensi sebanyak satu kali dalam satu tahun.

Tabel 1: Penilaian Kinerja Karyawan Departemen Front Office Mercure Bali Sanur Resort Periode Tahun 2022 & 2023

Periode	Skala Penilaian Kinerja									
	Outstanding		Above Most Expectations		Meets Expectations		Below Required Expectations		Total	
	Org	%	Org	%	Org	%	Org	%	Org	%
2022	12	43%	7	25%	7	25%	2	7%	28	100%
2023	18	52%	10	28%	2	6%	5	14%	35	100%

Sumber: (HRD Mercure Bali Sanur Resort 2024, data diolah)

Berdasarkan data yang terdapat dalam tabel 1: terdapat beberapa perubahan signifikan dalam penilaian kinerja karyawan di Departemen *Front Office* Mercure Bali Sanur Resort antara tahun 2022 dan 2023. Dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan jumlah karyawan yang mendapat penilaian *Below Required Expectations*, yang meningkat dari 7% di tahun 2022 menjadi 14 % di tahun 2023. Hal ini menunjukkan bahwa ada lebih banyak karyawan yang menerima penilaian di level yang lebih rendah pada tahun 2023 dibandingkan tahun sebelumnya, serta menunjukkan potensi area yang perlu diperbaiki dalam manajemen kinerja. Adapun data terkait kinerja karyawan yang mengalami penurunan diikuti dengan adanya ketidaktercapaian target *occupancy* di Mercure Bali Sanur Resort.

Tabel 2: Target & Actual Occupancy Mercure Bali Sanur Periode Tahun 2022 & 2023

Bulan	2022		2023	
	Target	Actual	Target	Actual
Januari	50%	55%	60%	50,5%
Februari	50%	45,5%	60%	52,5%
Maret	54%	45,8%	65%	65,1%
April	60%	45%	65%	64,8%
Mei	66%	52,2%	65%	62,1%
Juni	80%	77,5%	85%	73,8%
Juli	85%	82%	85%	80%
Agustus	85%	83%	85%	85,6%
September	80%	80,2%	85%	84,8%
Oktober	70%	66%	75%	78%
November	70%	70%	75%	78,5%
Desember	85%	85%	85%	82,7%

Sumber: (FO Mercure Bali Sanur 2024, data diolah)

Pada Tabel 1.5 dapat dilihat bahwa Mercure Bali Sanur Resort belum mencapai target yang telah ditetapkan di tahun 2022 dan 2023. Mercure Bali Sanur Resort telah melakukan berbagai upaya promosi atau pemasaran. Salah satunya yaitu melalui media sosial, kerja sama dengan travel agent dan melakukan pemasaran di berbagai internet booking seperti booking.com, Agoda, dan Traveloka. Menurut Suarhana dalam Wijaya (2018) menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan tingkat hunian kamar antara lain lokasi hotel, fasilitas hotel, pelayanan, harga kamar dan promosi.

Kepuasan tamu merupakan hal penting yang harus diperhatikan dalam industry perhotelan untuk mendapatkan keuntungan, membantu perusahaan untuk mempertahankan tamu, dan melindungi perusahaan dalam menghadapi pesaingnya (Shin et al. dan Fornell dalam Metwally). Tjiptono (2011:454) mengungkapkan bahwa ada empat metode pengukuran kepuasan yaitu melalui sistem keluhan dan saran (*guest comment*), *ghost shopping*, *lost customer analysis*, dan survei kepuasan pelanggan. Bentuk ketidakpuasan tamu dapat tergambar dari keluhan yang disampaikan tamu melalui *guest comment* sebagai

sarana untuk menyampaikan saran atau kritik dari tamu yang pernah menginap di Mercure Bali Sanur Resort. Berikut merupakan rekapitulasi keluhan tamu pada departemen *Front Office*.

Tabel 3: Rekapitulasi Keluhan Tamu Departemen Front Office Periode Tahun 2022 & 2023

2022	2023
Keterlambatan proses <i>check-in</i> dan <i>check-out</i> karena kurangnya komunikasi antar karyawan	Proses <i>check-in</i> berlangsung sangat lambat dan terjadi kebisingan di area lobby
Staff ramah namun tidak menunjukkan kepedulian	Penawaran membership Ketika <i>check-in</i> memakan waktu yang cukup lama
Pemberian informasi yang kurang detail oleh staff receptionist ketika proses <i>check-in</i>	Prosedur <i>check-out</i> sangat <i>crowded</i> karena ada tamu group

Sumber: (OTA Mercure Bali Sanur Resort 2024, data diolah)

Tabel 3 menunjukkan bahwa keluhan tamu yang diterima pada departemen *Front Office* melalui guest comment yang terdapat pada online travel agent. Adapun keluhan tersebut terdapat pada pelayanan proses *check-in* dan *check-out*. Sehingga keluhan tamu ini diduga menjadi salah satu penyebab tidak tercapainya target occupancy di Mercure Bali Sanur Resort pada tahun 2022 & 2023.

Menurut (Leswaeny et al., 2020) pelatihan efektif akan membantu karyawan untuk meningkatkan produktivitas kerjanya. Jika karyawan mengikuti pelatihan secara efektif, maka keahlian, keterampilan dan pengetahuan yang di dapat dari pelatihan akan meningkatkan produktivitas. Pelatihan merupakan proses pemberian ilmu atau materi kepada karyawan mengenai keterampilan dasar yang mereka butuhkan untuk melaksanakan pekerjaan (Dessler, 2020). Bagi sebuah perusahaan pelatihan merupakan bagian terpenting untuk senantiasa mempertahankan dan meningkatkan kemampuan karyawannya dalam melaksanakan tanggung jawab yang optimal (Wahyuningsih, 2019).

Tabel 4: Pelatihan Departemen Front Office di Mercure Bali Sanur Resort Periode Tahun 2022 & 2023

No	Jenis Pelatihan	Waktu Pelatihan	Peserta
1	<i>Heartist Journey Continues</i>	15 menit/hari	Seluruh Karyawan <i>Front Office</i>
2	<i>Fire Safety</i>	60 menit	Seluruh Karyawan <i>Front Office</i>
3	<i>Tsunami Evacuation</i>	60 menit	Seluruh Karyawan <i>Front Office</i>
4	<i>Earthquake Evacuation</i>	60 menit	Seluruh Karyawan <i>Front Office</i>
5	<i>Heartist Discovery</i>	15 menit/hari	Seluruh Karyawan <i>Front Office</i>
6	<i>Fire Drill Evacuation Theory</i>	60 menit	Seluruh Karyawan <i>Front Office</i>
7	<i>Fire Drill Evacuation Practice</i>	60 menit	Seluruh Karyawan <i>Front Office</i>

No	Jenis Pelatihan	Waktu Pelatihan	Peserta
8	<i>Safety Security</i>	60 menit	Seluruh Karyawan <i>Front Office</i>
9	<i>Loyalty</i>	15 menit/hari	Seluruh Karyawan <i>Front Office</i>
10	<i>Product Knowledge</i>	15 menit/hari	Seluruh Karyawan <i>Front Office</i>

Sumber: (HRD Mercure Bali Sanur Resort 2024, data diolah).

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat pelatihan yang dilaksanakan pada departemen *Front Office*. Berbagai jenis pelatihan diperlukan untuk memastikan pelayanan yang efisien dan responsif terhadap keadaan darurat serta pelayanan yang memuaskan bagi tamu. Terdapat pelatihan yang dilaksanakan setiap hari selama 15 menit setiap hari dan pelatihan yang dilaksanakan satu bulan sekali oleh karyawan *Front Office*.

Selain pemberian pelatihan, manajemen juga perlu memberikan motivasi kepada karyawan. Motivasi merupakan salah satu unsur yang berkaitan dengan peningkatan produktivitas kerja karyawan. Menurut Hasica et al., (2023) motivasi merupakan dasar yang menggerakkan seseorang untuk mengerahkan seluruh kemampuan mereka untuk mencapai suatu tujuan.

Manajemen sudah memberikan motivasi yang baik kepada karyawan untuk bekerja lebih giat. Setiap karyawan wajib mencari *loyalty member* untuk bisa mendapatkan insentif. Dengan cara seperti ini karyawan menjadi lebih semangat dalam bekerja. Selain itu motivasi yang diberikan juga berupa *service charge* yang merata yang diberikan setiap bulan kepada karyawan *Front Office* dan outing yang dilaksanakan setiap tahun.

Pelatihan dan motivasi tentu sangat berpengaruh terhadap produktivitas karyawan. Hal ini karena dengan diberikannya pelatihan akan memberi kesempatan karyawan untuk mengembangkan keahlian dan kemampuan dalam bekerja serta menambah pengetahuan.

Berdasarkan pemaparan diatas, terkait dengan fenomena yang peneliti amati, yaitu bahwa pelatihan dan motivasi yang sudah diberikan dengan baik namun tidak diikuti dengan peningkatan produktivitas kerja, sedangkan penelitian menurut Sarwani et al, (2020) bahwa pelatihan dan motivasi tentu sangat berpengaruh terhadap produktivitas karyawan. Hal ini karena dengan diberikannya pelatihan akan memberi kesempatan karyawan untuk mengembangkan keahlian dan kemampuan dalam bekerja serta menambah pengetahuan. Dan jika terdapat motivasi yang tinggi dari para karyawan, maka hal ini merupakan suatu jaminan atas keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan. Sehingga dari latar belakang tersebut dapat dijelaskan tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengaruh Pelatihan dan Motivasi terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Departemen Front Office yang ada di Mercure Bali Sanur Resort.

2. METODE PENELITIAN

Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh karyawan departemen Front Office di Mercure Bali Sanur Resort yang berjumlah 35 orang. Sampel pada penelitian ini yaitu semua anggota populasi dijadikan sampel atau Sampling Jenuh. Hal ini dilakukan bila populasi relatif kecil kurang dari 30 atau peneliti ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Jenis data yang dibutuhkan peneliti menggunakan jenis data kuantitatif dengan teknik pengumpulan data yakni kuesioner. Adapun teknik analisis yang digunakan dalam memecahkan masalah adalah analisis deskriptif kuantitatif melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas), analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinasi, uji t dan uji F.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Deskripsi Data/Hasil

Berikut disampaikan hasil uji validitas, table 5 :

Tabel 5: Hasil Uji Validitas

Variabel	No Soal	<i>Corrected item correlation</i>	R table (n=35)	Keterangan
Pelatihan (X ₁)	1	0,619	0,334	Valid
	2	0,603	0,334	Valid
	3	0,731	0,334	Valid
	4	0,526	0,334	Valid
	5	0,647	0,334	Valid
	6	0,633	0,334	Valid
	7	0,704	0,334	Valid
	8	0,752	0,334	Valid
	9	0,724	0,334	Valid
	10	0,707	0,334	Valid
Motivasi (X ₂)	1	0,574	0,334	Valid
	2	0,797	0,334	Valid
	3	0,660	0,334	Valid
	4	0,695	0,334	Valid
	5	0,808	0,334	Valid
	6	0,887	0,334	Valid
	7	0,873	0,334	Valid
	8	0,742	0,334	Valid
	9	0,814	0,334	Valid
	10	0,871	0,334	Valid

Produktivitas kerja (Y)	11	0,799	0,334	Valid
	12	0,795	0,334	Valid
	13	0,614	0,334	Valid
	14	0,688	0,334	Valid
	1	0,389	0,334	Valid
	2	0,511	0,334	Valid
	3	0,627	0,334	Valid
	4	0,543	0,334	Valid
	5	0,362	0,334	Valid
	6	0,410	0,334	Valid
	7	0,427	0,334	Valid
	8	0,704	0,334	Valid
	9	0,732	0,334	Valid
	10	0,524	0,334	Valid

Sumber: (Hasil Penelitian 2024).

Tabel 5 menunjukkan hasil uji validitas dari seluruh pernyataan kuesioner bersifat valid karena memiliki nilai r_{hitung} lebih dari 0,334.

Selanjutnya dari hasil uji Reliabilitas disampaikan seperti table 6, berikut :

Tabel 6: Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronchbach Score	Cronbach Alpha	Hasil
Pelatihan (X_1)	0,850	0,60	Reliabel
Motivasi (X_2)	0,944	0,60	Reliabel
Produktivitas kerja (Y)	0,701	0,60	Reliabel

Sumber: (Hasil Penelitian 2024)

Pada Tabel 6 menunjukkan hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian memiliki koefisien Cronbach's Alpha lebih dari 0,60. Jadi dapat dinyatakan bahwa seluruh variabel telah memenuhi syarat reliabilitas atau kehandalan sehingga dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

Dari hasil uji Normalitas diperoleh seperti dalam table 7 berikut :

Tabel 7: Hasil Uji Normalitas

Shapiro-Wilk		
Statistic	df	Sig.
0,965	35	0,323

Sumber: (Hasil Penelitian 2024)

Pada Tabel 7 diperoleh nilai Sig. = 0,323 Karena nilai Sig. \geq 0.05 dapat disimpulkan bahwa data sudah lolos uji normalitas yang menunjukkan bahwa data sudah berdistribusi normal.

Berikut disampaikan hasil uji Multikolinearitas dalam tabel 8 :

Tabel 8: Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Pelatihan	.301	3.324
	Motivasi	.301	3.324

Sumber: (Hasil Penelitian 2024)

Karena seluruh nilai VIF $<$ 10,00 dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas, atau dapat kita asumsikan bahwa koefisien regresinya merupakan penaksir yang baik.

Dari uji Heteroskedastisitas diperoleh hasil seperti tabel 9 berikut :

Tabel 9: Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
1	(Constant)	1.030	1.822		.565	.576
	Pelatihan	.108	.075	.449	1.438	.160
	Motivasi	-.065	.053	-.385	-1.232	.227

Sumber: (Hasil Penelitian 2024)

Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 yang menunjukkan bahwa penelitian ini terbebas dari gejala heteroskedastisitas yang memiliki arti bahwa terdapat kesamaan *variance* dari residual atau pengamatan ke pengamatan yang lain tetap.

Kemudian dari hasil analisis regresi linear berganda maka didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 10: Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.948	3.031		3.282	.002
	Pelatihan	.298	.124	.444	2.394	.023
	Motivasi	.193	.087	.410	2.212	.034

Sumber: (Hasil Penelitian 2024)

Berdasarkan Tabel 10 diperoleh nilai $\alpha = 9,948$; $\beta_1 = 0,298$; $\beta_2 = 0,193$. Maka didapat model regresi multipelnya adalah: $Y = 9,948 + 0,298 (X_1) + 0,193 (X_2)$. Berdasarkan hasil analisis regresi, didapatkan bahwa konstanta sebesar 9,948, jika tidak terdapat indikator Pelatihan dan Motivasi pada Departemen *Front Office* di Mercure Bali Sanur Resort, maka produktivitas kerja tetap sebesar 9,948 atau karyawan tetap akan menghasilkan produktivitas yang baik. Lebih lanjut, setiap penambahan 1 unit pelatihan dan motivasi akan meningkatkan produktivitas kerja masing-masing sebesar 0,298 dan 0,193, dengan asumsi

variabel lain konstan. Hal ini menunjukkan bahwa baik pelatihan dan motivasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan pada departemen front office di Mercure Bali Sanur Resort.

Tabel 11 berikut adalah hasil dari Analisis Koefisien Determinasi :

Tabel 11: Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.818 ^a	.669	.649	2.13337	1.883

a. Predictors: (Constant), Motivasi, Pelatihan

b. Dependent Variable: Produktivitas Kerja

Sumber: (Hasil Penelitian 2024)

Dalam Tabel 11, dianalisis bahwa keeratan hubungan antara Pelatihan dan Motivasi sebagai variabel bebas dalam penelitian ini dengan persentase produktivitas kerja sebagai variabel terikat adalah 0,818. Hal ini menunjukkan bahwa antara variabel bebas dengan variabel terikat terdapat hubungan yang sanfat kuat dan positif. Dapat kita ketahui juga bahwa **66,9%** keragaman persentase Produktivitas kerja dapat dijelaskan oleh Pelatihan dan Motivasi. Sedangkan ($100\% - 66,9\% = 33,1\%$) sisanya dijelaskan oleh sebab – sebab yang lain atau variabel lain yang tidak ada pada penelitian kali ini.

Selanjutnya dari hasil uji Parsial (uji t) dihasilkan seperti Tabel 12 berikut :

Tabel 12: Hasil Uji Parsial (uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.948	3.031		3.282	.002
Pelatihan	.298	.124	.444	2.394	.023
Motivasi	.193	.087	.410	2.212	.034

Sumber: (Hasil Penelitian 2024)

Berdasarkan Tabel 12 maka dapat disimpulkan bahwa hasil uji t (parsial) yang diolah menggunakan aplikasi SPSS Versi 25 pada Windows menunjukkan nilai t_{hitung} (X1) sebesar 2,394. Artinya, pengaruh Pelatihan terhadap Produktivitas kerja (Y) adalah $t_{hitung} 2,394 > t_{tabel} 2,037$ dan nilai signifikansi $< \alpha = 0,023 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan $H_{\alpha 1}$ diterima. Artinya Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Produktivitas kerja (Y) Departemen *Front Office* di Mercure Bali Sanur Resort. Sedangkan t_{hitung} (X2) menunjukkan nilai sebesar 2,212. Artinya, pengaruh Motivasi terhadap Produktivitas kerja adalah $t_{hitung} 2,212 > t_{tabel} 2,037$ dan nilai signifikansi $< \alpha = 0,034 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_{α} diterima. Artinya Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Produktivitas kerja Departemen *Front Office* di Mercure Bali Sanur Resort.

Berdasarkan hasil uji Simultan, disampaikan dalam tabel 13 berikut :

Tabel 13: Hasil Uji Simultan (uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	294.645	2	147.323	32.370	.000 ^b
	Residual	145.640	32	4.551		
	Total	440.286	34			

a. Dependent Variable: Produktivitas Kerja

Sumber: (Hasil Penelitian 2024)

Berdasarkan pada Tabel 13 dapat diketahui bahwa nilai F_{hitung} untuk pengaruh Pelatihan dan Motivasi terhadap Produktivitas kerja adalah F_{hitung} 32,37 > F_{tabel} 2,90. Dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya Pelatihan dan Motivasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas kerja.

3.2. Pembahasan

Pada penelitian ini terdapat hasil kuesioner dari 35 responden yang merupakan karyawan departemen front office di Mercure Bali Sanur Resort. Terdapat laki-laki sebanyak 19 orang (54,29%) dan responden perempuan sebanyak 16 orang (45,71%). Hal itu termasuk dalam kategori baik karena perempuan dan laki laki tidak jauh berbeda jumlahnya, selain itu juga memang di industri perhotelan cenderung membutuhkan keduanya sebagai karyawan, mengingat hotel masuk ke dalam industri jasa (Widiastini,2019). Dari karakteristik usia diketahui bahwa responden berusia kurang dari 20 tahun ada sebanyak 2 orang, usia 20 sampai 30 tahun sebanyak 3 orang, lalu 31 sampai 40 tahun sebanyak 7 orang, usia 41 sampai 50 tahun sebanyak 14 orang, dan usia 51 sampai 55 tahun sebanyak 9 orang. Hal ini dapat dikatakan baik karena sudah masuk dalam kategori seseorang yang layak kerja menurut *International Labour Organization* (ILO), 2021. Berdasarkan karakteristik lama kerja responden tersebar menjadi lama kerja 1-5 sebanyak 5 orang (14%), lalu 6 – 10 tahun sebanyak 3 orang (9%), 11-15 tahun sebanyak 2 orang (6%), 16 – 20 tahun sebanyak 9 orang (26%) dan 21-25 tahun sebanyak 16 orang (46%), hal tersebut masuk dalam kategori baik karena dapat dilihat bahwa perusahaan memiliki tingkat *turnover* rendah (Susilo, 2019).

Dari hasil klasifikasi tersebut juga dapat diperkuat dengan pernyataan dari Eduard (2019) yang mengatakan bahwa Usia dapat menjadi faktor yang penting dalam mempengaruhi produktivitas kerja tetapi usia yang muda belum tentu menentukan bahwa karyawan ini memiliki produktivitas yang kecil, sama halnya dengan lama seseorang dalam suatu pekerjaan, seiring bertambahnya usia maka lama seseorang dalam sebuah profesi juga semakin bertambah. Maka dari itu faktor lamanya seseorang dalam bekerja merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap produktivitas, karena semakin ia mahir dalam bidang yang ia kerjakan maka semakin besar pula nilai produktivitas dari karyawan itu sendiri.

Hasil penelitian pada tanggapan responden menunjukkan dari 10 pernyataan pada variabel Pelatihan juga dapat ditarik kesimpulan bahwa Departemen *Front Office* di Mercure Bali Sanur Resort sudah memenuhi setiap indikator yang ada di pelatihan yaitu pelatihan, metode pelatihan, materi pelatihan, peserta pelatihan dan instruktur, hal itu dapat disimpulkan karena rata-rata seluruh bobot total dari responden yaitu 4,18 yang berada di interval kriteria baik yaitu interval 3,61-4,20. Artinya manajemen Mercure Bali Sanur Resort sudah sangat baik dalam mengkonsep pelatihan sehingga menyebabkan karyawannya dapat merasakan manfaat dari pelatihan tersebut.

Hasil penelitian pada tanggapan responden menunjukkan dari 14 pernyataan pada variabel motivasi juga dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan Departemen *Front Office* di Mercure Bali Sanur Resort sudah memenuhi setiap indikator yang ada pada variabel motivasi yaitu kebutuhan fisik, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial, kebutuhan akan penghargaan, kebutuhan atas aktualisasi, hal itu memiliki arti bahwa Karyawan hotel Mercure Bali Sanur Resort Departemen *Front Office* sudah disiplin dalam melaksanakan pekerjaannya. Hal itu dapat disimpulkan karena rata-rata seluruh bobot total dari responden yaitu 4,34 yang berada di interval kriteria sangat baik yaitu interval 4,20-5,00. Artinya bahwa motivasi yang diberikan pihak manajemen kepada setiap karyawan Mercure Bali Sanur Resort Departemen *Front Office* sudah sangat baik.

Lalu, hasil penelitian pada tanggapan variabel produktivitas kerja menunjukkan karyawan Departemen *Front Office* di Mercure Bali Sanur Resort sudah sangat baik berkomitmen untuk tanggung jawabnya. Dari 10 pernyataan pada variabel produktivitas kerja dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan Departemen *Front Office* di Mercure Bali Sanur Resort sudah memenuhi setiap indikator yang ada pada variabel produktivitas kerja yaitu kehadiran, perolehan hasil, kualitas yang dihasilkan, tingkat kesalahan, dan waktu sudah terpenuhi, artinya karyawan hotel Mercure Bali Sanur Resort Departemen *Front Office* sudah sangat baik dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan memenuhi target capaian, batas waktu penyelesaian, dengan tidak melupakan kualitas pekerjaan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelatihan (X_1) berpengaruh secara positif terhadap Produktivitas kerja (Y). Hal ini dibuktikan melalui uji regresi variabel pelatihan memiliki nilai 0,298. Hal itu menyatakan bahwa setiap penambahan pelatihan (X_1) sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan produktivitas kerja sebesar 0,298. Dengan syarat variabel yang lain konstan atau nol. Artinya Pelatihan (X_1) berpengaruh positif terhadap Produktivitas kerja (Y). Dengan arah hubungan yang positif maka dapat diartikan apabila X_1 naik maka Y ikut naik, begitupun dengan sebaliknya apabila X_1 turun maka Y ikut turun. Selanjutnya pada hasil uji t ditemukan bahwa nilai t_{hitung} 2,394 lebih besar dari nilai t_{tabel} 2,037 dan nilai signifikansi $< \alpha = 0,023 < 0,05$. Maka H_a diterima, dapat ditarik kesimpulan bahwa Pelatihan (X_1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Produktivitas kerja (Y) Karyawan di Departemen *Front Office* Mercure Bali Sanur Resort. Hal ini sejalan dengan penelitian Muazin dan Abrian (2024) dengan hasil bahwa pelatihan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Motivasi (X_2) berpengaruh secara positif terhadap Produktivitas kerja (Y). Hal ini dibuktikan melalui uji regresi variabel Motivasi memiliki nilai koefisien 0,193. Hal itu menyatakan bahwa setiap penambahan Motivasi (X_2) sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan produktivitas kerja sebesar 0,193. Dengan syarat variabel yang lain konstan atau nol. Artinya Motivasi (X_2) berpengaruh positif terhadap Produktivitas kerja (Y). Dengan arah hubungan yang positif atau dapat diartikan apabila X_2 naik maka Y ikut naik, begitupun dengan sebaliknya apabila X_2 turun maka Y ikut turun. Selanjutnya pada hasil uji t ditemukan bahwa nilai t_{hitung} 2,212 lebih besar dari nilai t_{tabel} 2,037 dan nilai signifikansi $< \alpha = 0,034 < 0,05$. Maka H_a diterima, dapat ditarik kesimpulan bahwa Motivasi (X_2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Produktivitas kerja (Y) Departemen Front Office di Mercure Bali Sanur Resort. Hal ini sejalan dengan penelitian menurut Arifin dan Abrian (2021) dengan hasil bahwa motivasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan.

Hasil uji koefisien determinasi pada penelitian ini juga menunjukkan bahwa 66,9% keragaman persentase Produktivitas kerja (Y) dapat diterangkan oleh Pelatihan (X_1) dan Motivasi (X_2). Sedangkan 33,1% sisanya diterangkan oleh faktor lain atau variabel lain diluar penelitian ini. Variabel bebas lainnya yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja selain pelatihan dan motivasi yaitu manajemen, scheduling, kegiatan tidak produktif dan keselamatan kerja.

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa hasil dari F_{hitung} sebesar 32,37 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 2,9. Maka H_a uji simultan diterima, dapat ditarik kesimpulan bahwa Pelatihan (X_1) dan Motivasi (X_2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas Kerja (Y) Departemen Front Office di Mercure Bali Sanur Resort. Hal ini sejalan dengan penelitian Sarwani (2020) dengan hasil bahwa pelatihan dan motivasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka simpulan dari hasil penelitian ini adalah Pelatihan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Departemen *Front Office* di Mercure Bali Sanur Resort dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel} = 2,394 > 2,037$ dan nilai β sebesar 0,298 terhadap Produktivitas Kerja Karyawan. Motivasi secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Produktivitas Kerja karyawan Departemen *Front Office* di Mercure Bali Sanur Resort dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel} = 2,212 > 2,037$ dan nilai β sebesar 0,193 terhadap Produktivitas Kerja. Pelatihan dan Motivasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas Kerja (Y) karyawan Departemen *Front Office* di Mercure Bali Sanur Resort. Hal tersebut diperoleh berdasarkan dari hasil uji simultan menunjukkan bahwa hasil dari $F_{hitung} > F_{tabel} = 32,37 > 2,90$ dan memiliki kontribusi untuk mempengaruhi Produktivitas Kerja Karyawan (Y) sebesar 66,9% dalam kategori sangat kuat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, S. W., & Karlina. (2021). *Sumber Daya Manusia Kalijaya Ditinjau Dari Tingkat Pendidikan*.
- Avrianto, A., & Gumilar, I. R. (2022). *Employee Productivity Analysis in the Production Department at PT." X" Analisis Produktivitas Karyawan Pada Bagian Produksi di PT."X"*.
- Dessler, G (2020). *Human Resources Management* (16th ed). *Pearson Education*.
- Fitriana, H. (2022). *Pengaruh Penilaian Kinerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan*. 1(2), 112–115. <https://jurnal.smartindo.org/index.php/ekobil>
- Hasica, M. I., Isyanto, P., & Yani, D. (2023). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Karawang. *JURNAL ECONOMINA*, 2(7), 1535–1545. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i7.625>
- Japian, C.M.V. (2021). Eksistensi Organisasi Buruh Internasional (Ilo International Labour Organization). Dalam Memberikan Perlindungan Terhadap Hak-Hak Pekerja Berdasarkan Konvensi Ilo No. 111 Tahun 1958 Tentang Diskriminasi Dalam Pekerjaan Dan Jabatan Implementasinya Di Indonesia. *Lex Privatum*, 9(2).
- Leswaeny, C., Damanik, A. H., Nasution, E. P., Sari, J. I., & Jumasri. (2020). Pengaruh Training, Motivasi dan Beban Kerja Terhadap Peningkatan Produktivitas Kerja Pegawai Di Lingkungan Airnav Indonesia Cabang Medan. *Riset Manajemen & Bisnis*, 5(2).
- Nurfaidah, & Muhlis. (2022). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (DIKBUD) Kota Bima. *Ekonomi Dan Bisnis*, 1(2).
- Saefullah, E., & Tabroni. (2021). *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja Pegawai Pada Masa Pandemi COVID-19*. <https://doi.org/10.46306/ncabet.v1i1>
- Saelandri, E., Niantari, O., Amulia, P., Pujilestari, A. V., & Mustoffa, A. F. (2023). Pengaruh Manajemen Laba Terhadap Nilai Perusahaan Yang Terdaftar di LQ45. *Bina Akuntansi*, 10(1), 334–347.
- Sarwani, S., Akbar, I. R., Handoko, A. L., & Ilham, D. (2020). Pengaruh Pelatihan dan Motivasi terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Lion Mentari Airlines Bandara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Bisnis*, 11(2a), 91–100. <https://doi.org/10.47927/jikb.v11i2a.24>
- Susilo, J., & Satrya, I.G.B.H. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention yang Dimediasi oleh Komitmen Organisasional Karyawan Kontrak. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(6), 3700.
- Syam, S. (2020). Pengaruh Efektivitas dan Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Banggae Timur. *Ilmu Manajemen*, 4(2).
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Cv Andi.
- Wahyuningsih, S. (n.d.). *Pengaruh Pelatihan Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan*.

Widiastini, N.M.A., Prayudi, M.A., Wirata, G., Andiani, n.d., & Karta, N.L.P.A (2019). Peluang Kerja Perempuan Lulusan Sekolah Menengah Kejuruan Perhotelan di Bali. *Jurnal Kajian Bali*, 9(2), 289_314.)

Wijaya, C. P., & Santoso, T. P. B. (2018). *Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar Pada Hotel Bali Mandira Legian-Bali*. 13(1).