

# **PENGARUH LATAR BELAKANG PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL EMERALD GARDEN MEDAN**

**Elisabet Tambunan**

Dosen Program Studi Manajemen Universitas Sari Mutiara Indonesia

**Eva Margareth Sarah**

Dosen Program Studi Manajemen Universitas Sari Mutiara Indonesia

## **Abstrak**

Hotel merupakan salah satu aset utama dalam menampung tenaga kerja yang terbanyak di Sumatera Utara khususnya Kota Medan, dapat dilihat dari pertumbuhan pembangunan hotel tahun-tahun terakhir ini yang menjadi saingan Hotel Emerald Garden Medan. Dalam meningkatkan skill setiap karyawan harus didukung oleh pendidikan formal dan non formal. Oleh sebab itu perlu diperhatikan pendidikan dari setiap karyawan dan memberikan kesempatan untuk mengikuti pelatihan dengan demikian akan dapat meningkatkan kinerja setiap karyawan. Permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah latar belakang memberi pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Emerald Garden Medan. Apakah pelatihan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Emerald Garden Medan. Apakah latar belakang pendidikan dan pelatihan memberikan pengaruh secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan Hotel Emerald Garden Medan. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 55 orang. Teknik pengumpulan data digunakan adalah wawancara (*interview*), daftar pertanyaan (*questionnaire*) dan studi dokumentasi. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas yaitu Latar Belakang Pendidikan (X1), dan Pelatihan (X2) dengan variabel terikat yaitu Kinerja Karyawan (Y). Pendekatan penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dan sifat penelitian ini adalah *descriptive explanatory research*. Variabel diukur dengan menggunakan skala likert. Dari hasil pengujian uji regresi linier berganda berdasarkan pengujian hipotesis bahwa nilai t-hitung t-tabel dan signifikan ( $\alpha$ ), signifikan  $\alpha(0,5)$  maka hipotesis  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima, terbukti bahwa t-hitung (5.482) t-tabel (1.67) sehingga hipotesis bahwa semua variabel independen (latar belakang pendidikan dan pelatihan) sama-sama berpengaruh dengan kinerja karyawan ( $P0.05$ ) di Hotel Emerald Garden Medan.

**Kata Kunci : Latar Belakang Pendidikan, Pelatihan dan Kinerja Karyawan**

## **A. PENDAHULUAN**

Karyawan hotel bukan sekedar wahana menyalurkan hobi ataupun sekedar sebagai kerja sampingan akan tetapi pekerjaan yang sangat ditekuni untuk mewujudkan visi dan misi sebuah hotel yaitu memberikan pelayanan terhadap tamu secara maksimal. Karyawan memegang peranan dan tanggung jawab yang penting dalam pelaksanaan operasional kerja di hotel, selain itu juga

karyawan memegang tanggung jawab dalam meningkatkan omset penjualan dari pada hotel.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan juga harus memperhatikan pendidikan yang dimiliki oleh karyawan, agar nanti bisa melakukan *standard operational prosedur* (SOP) pelayanan yang telah ditetapkan oleh manajemen itu sendiri.

Tahapan-tahapan pendidikan dan pelatihan tersebut memiliki peran penting bagi karyawan hotel dalam memberikan pelayanan kepada tamu, karena pendidikan itu merupakan ujung tombak bagi setiap sumber daya manusia yang mau memberikan pelayanan agar nantinya sesuai dengan keinginan dan kebutuhan dari pada tamu yang datang menginap di hotel tersebut. Latar belakang pendidikan menduduki posisi yang strategis yang akan memberikan kontribusi langsung kepada tamu.

Seperti kita ketahui bahwa karyawan merupakan penentu dari keberhasilan hotel itu sendiri, apakah tingkat penjualan dari hotel itu bisa memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh manajemen. Dengan demikian jelas bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan dari pada pelayanan adalah tingkat pendidikan yang dimiliki oleh karyawan dan tingkat pelatihan yang didapat oleh karyawan dari pendidikan non formal.

Jika para karyawan menjalankan prinsip pelayanan secara profesional maka dalam menjalankan tugas dan fungsinya akan menghasilkan kinerja yang baik. Keberhasilan hotel tersebut dipengaruhi oleh kemampuan pimpinan dalam memimpin karyawannya agar dapat melaksanakan tugas dan fungsinya secara profesional.

Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya berdasarkan kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta ketepatan waktu. Kinerja ini adalah gabungan dari tiga faktor penting yaitu kemampuan, usaha dan keterampilan, penerimaan atas penjelasan dan delegasi tugas dari atasan. Semakin tinggi tingkat pendidikan karyawan maka ketiga faktor diatas semakin mudah untuk diterapkan dilapangan kerja akhirnya kinerja mereka tercapai.

Kinerja seseorang dipengaruhi oleh berbagai faktor diantaranya adalah faktor

kemampuan dan faktor motivasi. Faktor kemampuan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realita (*Knowledge + skill*) artinya karyawan yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang sesuai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, sehingga ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan oleh perusahaan. Untuk itu karyawan perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

Banyak faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan, diantaranya dukungan yang diterima karyawan, keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan dan hubungan mereka dengan organisasi.

Masalah-masalah empiris yang terlihat di hotel dan berhubungan dengan kinerja karyawan diantaranya adalah: "Kurang nya kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan kurang nya tingkat pendidikan karyawan serta kurang nya motivasi karyawan untuk meningkatkan kinerja." Oleh karena itu, pendidikan dan pelatihan karyawan hotel perlu mendapat perhatian khusus dari pimpinan hotel (*General Manager*), sehingga hotel dapat berusaha memperbaiki dan meningkatkan kinerja karyawan.

Hotel Emerald Garden Medan merupakan salah satu hotel yang bertaraf internasional di kota Medan dengan menyandang gelar hotel bintang IV (\*\*\*\*) tepatnya terletak di Jalan K.L. Yos Sudarso No. 1 Medan. Dimana hotel ini terletak berdekatan dengan hotel bintang V (\*\*\*\*\*) yaitu JW Marriot, sehingga secara otomatis terjadi persaingan yang sangat ketat sekali. Pada akhirnya semua karyawan harus memiliki latar belakang pendidikan dan pelatihan yang cukup supaya nantinya persaingan dengan hotel bintang lima bisa dihadapi dengan cermat. Disamping itu juga bahwa pada saat ini sangat pesat perkembangan perhotelan khususnya di Kota Medan, maka setiap

hotel harus membenahi diri untuk memberikan pelayanan kepada tamu sehingga penjualan hotel tetap meningkat sehingga pendapatan pemerintah dari hotel bertambah terus setiap tahunnya.

Eksistensi atau keberadaan suatu hotel tidak terlepas dari iklim organisasi yang terbentuk dan iklim organisasi tidak terlepas dari komitmen totalitas seluruh karyawan yang ada, hal ini dimulai dari pengertian bahwa hotel dapat berdiri secara langgeng tergantung dari jumlah tamu langganan (*repeat quest*). Tamu akan tetap setia menjadi langganan apabila kualitas pelayanan (*service quality*) dapat memenuhi harapan dan kebutuhan tamu selama menggunakan jasa hotel, namun melihat kondisi lingkungan Hotel Emerald Garden Medan yang sangat strategis dan mudah dari jangkauan beberapa arah maka yang ditingkatkan adalah dari segi pendidikan sehingga jumlah kunjungan tamu semakin meningkat.

Kinerja (*performance*) hotel selalu diukur dari tingkat hasil penjualan (*sale revenue*), tingkat hunian kamar (*room occupancy*) dan tingkat keluhan tamu (*quest complain*). Semakin tinggi hasil penjualan, semakin tinggi tingkat hunian kamar dan semakin rendah keluhan tamu, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja hotel tersebut dapat dikatakan baik, tetapi apabila penjualan rendah, tingkat hunian kamar rendah dan keluhan tamu tinggi ini dapat diartikan bahwa kinerja hotel rendah.

Pada saat ini bahwa karyawan yang bertugas sehari-hari di Hotel Emerald Garden Medan, memiliki kinerja yang berbeda antara *supervisor* dengan *staf*, hal ini tentu berpengaruh terhadap jumlah kunjungan tamu. Perbedaan kinerja karyawan tersebut dipengaruhi oleh pendidikan yang dimiliki dan pelatihan yang pernah diikuti oleh karyawan tersebut, sehingga iklim organisasi yang kondusif harus diberikan kepada karyawan sebagai motivasi untuk melanjutkan pendidikan atau karyawan juga diberi pelatihan sesuai dengan bidang

dan ruang lingkup pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.

Keterampilan dalam pelayanan merupakan faktor utama melancarkan pemberian pelayanan kepada tamu yang pada akhirnya bermuara kepada kinerja. Dan yang tidak kalah penting kinerja yang baik terbentuk dari rasa saling menghargai dan saling memahami sesama karyawan dan juga saling membantu.

## B. TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja menurut Nawawi, Hadari (2003:38) dengan menggunakan istilah kerja yaitu hasil pelaksanaan sebuah pekerjaan baik bersifat fisik (material) bersifat non fisik (Imaterial).

Bass dan Avolio (1990) menjelaskan bahwa dalam organisasi formal, kinerja karyawan secara individual atau kelompok tergantung pada usaha mereka dan arah serta kompetensi dan motivasi untuk menunjukkan *performans* sesuai yang diharapkan untuk mencapai sasaran berdasarkan posisi mereka di dalam sistem (Alimuddin, 2002).

Produk dan jasa yang dihasilkan akan kurang berarti apabila tidak ada kontribusinya terhadap pencapaian visi dan misi organisasi. Melalui pengukuran kinerja diharapkan pola kerja dan pelaksanaan tugas pembangunan dan tugas umum pemerintahan akan terlaksana secara efisien dan efektif dalam mewujudkan tujuan nasional. Pengukuran kinerja pegawai akan dapat berguna untuk:

- a. Mendorong orang agar berperilaku positif atau memperbaiki tindakan mereka yang berada di bawah standar kinerja.
- b. Sebagai bahan penilaian bagi pihak pimpinan apakah mereka telah bekerja dengan baik.
- c. Memberikan dasar yang kuat bagi pembuatan kebijakan untuk peningkatan organisasi (BPKP, 2000).
- d. Dalam pengukuran kinerja (*performance measurement*) organisasi hendaknya dapat

menentukan aspek-aspek apa saja yang menjadi topik pengukurannya. Menetapkan komponen variabel pengukuran kinerja ke dalam 3 kelompok besar, yaitu:

1. Berkaitan dengan karakteristik kualitas kerja pegawai;
2. Berkaitan dengan kuantitas kerja pegawai;
3. Berkaitan dengan kemampuan bekerjasama dengan pegawai lainnya.

Sedangkan menurut Mangkunegara (2000, hal 67) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah :

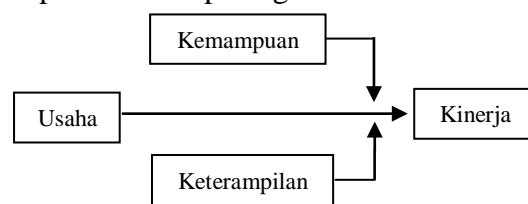
- a. Faktor kemampuan

Secara psikologis kemampuan (*ability*) karyawan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality* (*Knowledge + skill*) artinya karyawan yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai prestasi yang diharapkan. Oleh sebab itu karyawan perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

- b. Faktor motivasi

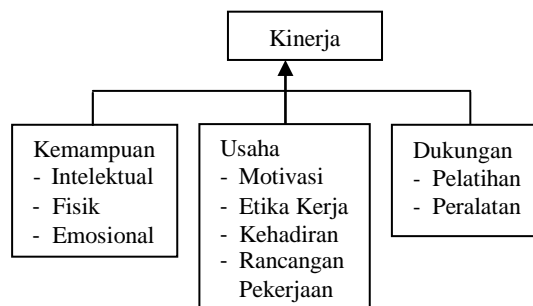
Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seseorang karyawan dalam menghadapi situasi kerja, motivasi merupakan kondisi menggerakkan diri karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja) sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri karyawan untuk berusaha mencapai kinerja secara maksimal (sikap mental yang siap secara psikofisik) artinya seorang karyawan harus siap mental, mampu secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai, mampu memanfaatkan dalam mencapai situasi kerja.

Menurut Kreitner dan Kinicki (2003, hal 185) menyatakan kinerja yang baik tergantung kombinasi yang tepat dari usaha, kemampuan dan keterampilan seperti terlihat pada gambar berikut ini :



**Gambar 1**  
**Usaha Kinerja**

Sedangkan menurut Mathis dan Jackson (2001, hal 83 ) : “Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja yang baik diantaranya adalah kemampuan, motivasi, dukungan yang diterima.”Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan dan hubungan mereka dengan organisasi seperti terlihat pada gambar berikut ini:



**Gambar 2**  
**Komponen Kinerja**

Berdasarkan gambar diatas, dapat diketahui bahwa kinerja karyawan dibentuk dari tiga faktor utama yaitu kemampuan, usaha dan dukungan. Ketiga faktor tersebut sangat berpengaruh terhadap pembentukan kinerja.

Menurut Pandji Anoraga (2004, hal 178 -179 ) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah sebagai berikut :

1. Motivasi

- Pimpinan organisasi perlu mengetahui motivasi kerja dari anggota organisasi karyawan. Dengan mengetahui motivasi itu maka pimpinan dapat mendorong karyawan bekerja lebih baik.
2. Pendidikan
 

Pada umumnya seseorang mempunyai pendidikan lebih tinggi akan mempunyai kinerja yang lebih baik. Hal demikian ternyata merupakan syarat yang penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Tanpa bekal pendidikan dan pelatihan mustahil orang akan mudah dalam mempelajari hal-hal yang bersifat baru dalam cara atau suatu sistem.
  3. Disiplin Kerja
 

Disiplin kerja adalah sikap kejiwaan seseorang atau kelompok yang senantiasa berkehendak untuk mengikuti atau mematuhi segala peraturan yang telah ditentukan. Disiplin kerja mempunyai hubungan yang sangat erat dengan motivasi, kepemimpinan dengan suatu latihan antara lain dengan bekerja menghargai waktu dan biaya akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan.
  4. Keterampilan
 

Keterampilan banyak pengaruhnya terhadap kinerja karyawan, keterampilan karyawan dalam perusahaan dapat ditingkatkan melalui training, pelatihan, kursus-kursus dan lain-lain.
  5. Sikap Dan Etika Kerja
 

Sikap seseorang atau kelompok orang dalam membina hubungan yang serasi, selaras dan seimbang didalam kelompok itu sendiri maupun dengan kelompok lain. Etika dalam hubungan kerja sangat penting karena dengan tercapainya hubungan seimbang antara perilaku dalam proses produksi akan meningkatkan kinerja.
  6. Gizi dan Kesehatan
 

Daya tahan tubuh seseorang biasanya dipengaruhi oleh gizi dan makanan yang didapat, hal itu mempengaruhi kesehatan karyawan, dengan semua itu akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
  7. Tingkat Penghasilan
 

Penghasilan yang cukup berdasarkan kinerja karyawan karena semakin tinggi prestasi karyawan maka akan semakin besar prestasi yang diterima. Dengan itu maka akan memberikan semangat kerja tiap karyawan untuk memacu prestasi sehingga kinerja karyawan akan tercapai.
  8. Lingkungan Kerja dan Iklim Kerja
 

Lingkungan kerja dari karyawan termasuk hubungan kerja antara karyawan, hubungan dengan pimpinan, suhu serta lingkungan penerangan dan sebagainya. Hal ini sangat penting untuk mendapatkan perhatian dari perusahaan karena sering karyawan enggan bekerja, karena tidak ada kekompakan dalam kelompok kerja atau ruang kerja yang tidak menyenangkan, hal ini mengganggu kerja karyawan.
  9. Teknologi
 

Dengan adanya kemajuan teknologi yang meliputi peralatan yang semakin otomatis dan canggih akan mendapat dukungan tingkat produksi dan mempermudah manusia dalam melaksanakan pekerjaan.
  10. Sarana dan Prasarana
 

Faktor-faktor produksi harus memadai dan saling mendukung dalam proses produksi.
  11. Jaminan Sosial

Perhatian dan pelayanan perusahaan kepada setiap karyawan, menunjang kesehatan dan keselamatan, dengan harapan agar karyawan semakin bergairah dan mempunyai semangat untuk bekerja.

12. Manajemen

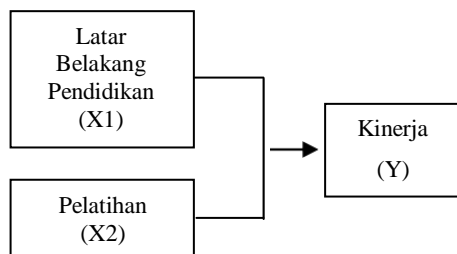
Dengan adanya manajemen yang baik maka karyawan akan berorganisasi dengan baik dengan demikian kinerja akan tercapai.

13. Kesempatan Berprestasi

Setiap orang dapat mengembangkan potensi yang ada dalam dirinya, dengan diberikan kesempatan berprestasi, maka karyawan akan meningkatkan kinerja.

**2.4. Kerangka Berfikir**

Kerangka pikir dari penelitian ini dapat digambarkan dalam bentuk bagan seperti berikut :



**Gambar 3  
Kerangka Berpikir**

Keterangan :

X1 : Latar Belakang Pendidikan

X2 : Pelatihan

Y : Kinerja

**C. METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan pada lingkungan Hotel Emerald Garden Medan pada bulan Februari sampai dengan Mei 2015.

Singarimbun dan Efendi (1995) menyatakan bahwa “Penelitian survey adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok”. Sifat penelitian ini adalah *Explanatory* yaitu : penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya (Sugiyono 2006).

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif yaitu untuk mengetahui pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja karyawan Hotel Emerald Garden Medan.

Menurut Sugiyono (2006) penelitian deskriptif dilakukan untuk mengetahui nilai variabel independent, adapun sifat penelitian ini adalah *explanatory research* yaitu menguraikan dan menjelaskan pengujian hipotesis mengenai konsep baru atau pencarian sebab akibat antar variabel.

Populasi adalah keseluruhan subjek yang akan diteliti Arikunto (1996 : 115) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek/objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan Sugiono,(1997:51) populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Hotel Emerald Garden Medan, yaitu sebanyak 120 orang, dari 120 orang tersebut yang dijadikan sebagai sampel hanya 55 orang pegawai (responden). Sejumlah sample dapat ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin (Umar,2005) dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{Ne^2 + 1}$$

Dimana :

n = Besar sampel

N = Besar populasi

e = persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang

masih dapat ditolerir atau diinginkan.

Dengan populasi (N) sebanyak 120 orang dan tingkat kesalahan (e) sebesar 5% maka besarnya sample (n) adalah :

$$N = \frac{120}{120(0.5)^2 + 1}$$

$$= 54,54$$

Maka jumlah sampel dibulatkan menjadi 55 orang.

Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model regresi berganda. Model regresi berganda dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh pendidikan dan motivasi terhadap kinerja karyawan Hotel Emerald Garden Medan.

Model regresi berganda yang dimaksud, dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e \dots \dots \dots (3,1)$$

Keterangan :

Y : Kinerja karyawan

X1 : Pendidikan

X2 : Pelatihan

a : Konstanta

b1,b2 : Koefisien variable

e : Term of Error

Untuk melakukan analisa dari data dari penelitian ini, analisa dan yang digunakan adalah analisa berganda. Setiap tahapan terlebih dahulu ditetapkan uji statistik.

#### D. HASIL PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian karakteristik responden berdasarkan usia sebagai berikut :

**Tabel 4.2. Karakteristik Responden**

No	Usia	Jumlah (Orang)	Persentase
1	>49 Tahun	6	10.9
2	40-49 Tahun	9	16.4
3	30-39 Tahun	25	45.4
4	25-29 Tahun	15	27.3

Total	55	100.0
-------	----	-------

Sumber : Dari Hasil Penelitian diolah, 2015

Pada tabel di atas terlihat bahwa dari 55 responden, 6(10.9%) responden tergolong usia > 49 tahun, 9(16.4%) responden tergolong usia 40-49 tahun, 25(45.5%) responden tergolong usia 30-39 tahun, dan 15(27.3%) responden tergolong usia 25-39(27.3%) tahun. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah golongan usia 30-39 tahun (45.5%).

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan

**Tabel 4.3. Latar Belakang Pendidikan**

No	Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase
1	S-I	12	21.8
2	D-III	15	27.3
3	SMU/SMK	28	50.9
	<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100.0</b>

Sumber : Data Hasil Penelitian diolah, 2015

Pada tabel di atas terlihat bahwa dari 55 responden, 12(21.8%) responden memiliki pendidikan S-I, 15(27.3%) responden memiliki pendidikan D-III dan 28(50.9%) responden memiliki pendidikan SMU/SMK. Dengan demikian disimpulkan bahwa mayoritas responden berpendidikan SMU/SMK (50.9%).

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

**Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja**

No	Masa Kerja	Jumlah (Orang)	Persentase
1	>15 Tahun	12	21.8
2	10-15 Tahun	28	50.9
3	5-9 Tahun	10	18.2
4	<4tahun	5	9.1

	Total	55	100.0
--	-------	----	-------

Sumber : Data Hasil Penelitian diolah, 2015

Pada tabel di atas terlihat bahwa dari 55 responden, 12 (21.8%) responden memiliki masa kerja lebih dari 15 tahun, 28(50.9%) responden memiliki masa kerja antara 10-15 tahun, 10(18,2%) responden memiliki masa kerja antara 5-9 tahun dan 5 (9.1%) responden memiliki masa kerja kurang dari 4 tahun. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memiliki masa kerja antara 10-15 tahun (50.9%).

#### Uji Univariat

Dari hasil penelitian terhadap persepsi responden mengenai latar belakang pendidikan seseorang dengan kepribadian, keterampilan, habit, menghargai waktu dan program kerjamaka diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.5. Latar Belakang Pendidikan**

No	Latar Belakang Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase
1	Baik	22	40.0
2	Cukup	26	47.3
3	Kurang	7	12.7
	<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100.0</b>

Sumber : Data Olahan

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa kategori 55 responden, 22 orang (40.0%) dinyatakan latar belakang pendidikan karyawan Hotel Emerald Garden Medan adalah baik, 26 orang (47.3%) responden dinyatakan bahwa latar belakang pendidikan karyawan adalah cukup dan 7 orang (12.7%) responden menyatakan bahwa latar belakang pendidikan karyawan kurang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden latar belakang pendidikan adalah cukup (47,3%)

#### Pelatihan

Dari hasil penelitian terhadap persepsi responden terhadap pelatihan seseorang dengan kerja tepat waktu, disiplin, kemauan kerja, komunikasi, usaha untuk

maju, ketekunan, menghargai waktu, hubungan rekan kerja diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.6. Latar Belakang Pelatihan**

No	Masa Kerja	Jumlah (Orang)	Persentase
1	Baik	24	43.6
2	Cukup	29	52.7
3	Kurang	2	3.6
	<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100.0</b>

Sumber : data hasil penelitian diolah 2015

Dari tabel diatas dapat dilihat kategori bahwa dari 55 responden, 24orang (43.6%) menyatakan pelatihan yang dimiliki karyawan Hotel Emerald Garden Medan adalah baik, 29 orang (52.7%) responden menyatakan bahwa pelatihan karyawan adalah cukup dan 2 orang (3.6%) responden menyatakan bahwa pelatihan karyawan kurang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pelatihan yang dimiliki karyawan adalah cukup (52.7%).

#### Kinerja Karyawan

Dari hasil penelitian terhadap persepsi responden terhadap kinerja seseorang dalam kemampuan, inisiatif, ketepatan waktu, kualitas hasil kerja, komunikasi dan disiplin waktu diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.7. Kinerja Karyawan**

No	Kinerja Karyawan	Jumlah	Persentase
1.	Baik	20	36.4
2.	Cukup	33	60.0
3.	Kurang	2	3.6
	Jumlah	55	100

Sumber: data hasil penelitian diolah 2015

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 55 responden, 20 orang (36.4%) responden memiliki kinerja adalah baik, 33 orang (60.0%) responden memiliki kinerja adalah cukup dan 2 orang (3.6%) responden memiliki kinerja kurang, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa



mayoritas responden memiliki kinerja adalah cukup (60,0%).

**Uji Bivariat**

**Hubungan Latar Belakang Pendidikan dengan Kinerja Karyawan**

Dari hasil penelitian hubungan latar belakang pendidikan seseorang dalam kepribadian, keterampilan, habit, menghargai waktu dan program dengan kinerja diperoleh hasil sebagai berikut

**Tabel 4.8. Hubungan Latar Belakang Pendidikan dengan Kinerja Karyawan**

No	Latar Belakang Pendidikan	Kinerja Karyawan						Jumlah	
		Baik		Cukup		Kurang			
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	Baik	18	32.7	43	73	0	0	22	40
2	Cukup	0	0	25	45.5	1	1.8	26	47.3
3	Kurang	2	3.6	4	7.3	1	1.8	7	12.7
	Jumlah	20	36.4	33	60	2	3.6	35	64

Sumber : data hasil penelitian diolah 2015

Dari tabel diatas dapat dilihat latar belakang pendidikan karyawan dengan kategori baik ada 22 (40%) orang, dengan kriteria kinerja yang baik ada 18 (32.7%) orang, kinerja yang cukup ada 4(7.3%) orang dan tidak ada karyawan dengan kinerja yang kurang. Kategori latar belakang pendidikan yang cukup ada 26 (47.3%) orang, dengan kriteria kinerja karyawan yang baik tidak ada, dengan kinerja yang cukup ada 25 (45.5%) orang dan kinerja yang kurang ada 1 (1.8%) orang sedangkan kategori latar belakang pendidikan yang kurang ada 7(12.7%) orang, dengan kriteria kinerja yang baik ada 2 (3.6%) orang, kinerja yang cukup ada 4(7.3%) orang dan kinerja yang kurang ada 1(1.8%) orang.

**Hubungan Pelatihan dengan Kinerja Karyawan**

Dari hasil penelitian hubungan latar belakang pelatihan seseorang dalam kerja tepat waktu, disiplin, kemauan kerja, komunikasi, usaha untuk maju, ketekunan, menghargai waktu, hubungan rekan kerja dengan kinerja diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.9. Hubungan Pelatihan dengan Kinerja Karyawan**

No	Pelatihan	Kinerja Karyawan						Jumlah	
		Baik		Cukup		Kurang			
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	Baik	16	29.1	8	14.5	0	0	24	43.6
2	Cukup	4	7.3	25	45.5	0	0	29	52.7
3	Kurang	0	0	0	0	2	3.6	2	3.6
	Jumlah	20	36.4	33	60	2	3.6	35	64

Sumber : data hasil penelitian diolah 2015

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pelatihan dengan kategori baik ada 24 orang, dengan kriteria kinerja karyawan yang baik ada 16(29.1%) orang, kinerja yang cukup ada 8 (14.5%) orang dan kinerja karyawan yang kurang tidak ada. Kategori pelatihan yang cukup ada 29(52.7%)orang, dengan kinerja karyawan yang baik ada 4(7.3%) orang, kinerja yang cukup ada 25(45.5%) orang dan kinerja yang kurang tidak ada, sedangkan kategori pelatihan yang kurang ada 2(3.6%) orang,dengan kinerja karyawan yang baik tidak ada begitu pula dengan kinerja karyawan yang cukup juga tidak ada dan dengan kinerja karyawan yang kurang ada 2 (3.6%) orang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelatihan dengan kinerja karyawan sangat mempengaruhi, dimana jika pelatihan frekuensinya sering maka kinerja karyawan juga semakin bagus.

**Uji Multivariat**

Dari hasil penelitian hubungan latar belakang pendidikan dan pelatihan dengan kinerja karyawan diperoleh hasil sebagai berikut :

Dari hasil diatas dapat dilihat bahwa hasil uji regresi linier berganda secara parsial dengan menggunakan uji-t memberikan hasil :

1. Nilai  $t_{hitung}$  X1 (latar belakang pendidikan) =5.482 dengan nilai sig=0.000,  $t_{hitung}$  X2 (pelatihan) =6.171 dengan nilai sig=0.000. Sedangkan  $t_{tabel}$ =1.67 untuk n=55 atau df=54 untuk taraf kepercayaan 0,5%.
2. Berdasarkan kriteria pengujian hipotesis bahwa jika nilai t-hitung >t-tabel dan signifikan (sig) < signifikan  $\alpha$  (0.5), maka hipotesis Ho ditolak dan Ha diterima, terbukti bahwa  $t_{hitung}$  (5.482) >  $t_{tabel}$  (1.67) sehingga hipotesis bahwa semua variabel independen (latar belakang pendidikan dan pelatihan) sama-sama berpengaruh/berhubungan dengan kinerja karyawan (P<0.05).

$H_1$  : minimal ada satu  $\beta_i$  yang tidak nol  
Tingkat signifikansi:  $\alpha = 5\%$   
Statistik uji: F-Test

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.186	.163		1.141	.259
	Latar Belakang Pendidikan	.382	.070	.475	5.482	.000
	Pelatihan	.517	.084	.534	6.171	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Wilayah kritik: Tolak  $H_0$  bila nilai signifikansi lebih besar dari  $\alpha$  atau nilai F-uji >  $F(0.05, 2, 13)$  (dapat dipergunakan salah satunya)

Statistik observasi: (lihat output)

Nilai signifikansi= 0.000, maka tolak  $H_0$ . Atau kita dapat membandingkan nilai F pada tabel hasil dengan nilai F pada tabel F standar.

Keputusan: Tolak  $H_0$

Kesimpulan: Dengan tingkat kepercayaan 95 persen dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel tidak bebas.

### Pembahasan Hubungan Latar Belakang Pendidikan dengan Kinerja Karyawan

Dari hasil penelitian hubungan latar belakang pendidikan seseorang dalam membentuk kepribadian, keterampilan, habit, menghargai waktu dan program dengan kinerja diperoleh hasil, bahwa latar belakang pendidikan dengan kategori baik ada 22 orang dengan menghasilkan kinerja baik 18 orang, kinerja yang cukup 4 orang. Kategori cukup ada 26 orang dengan hasil kinerja cukup ada 25 orang dan kinerja kurang ada 1 orang sedangkan kategori kurang ada 7 orang dengan kinerja yang baik ada 2 orang, kinerja cukup 4 orang dan kinerja kurang 1 orang.

ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	1872.700	2	936.350	129.083	.000
Regression	94.300	3	7.254		
Residual	1967.000	5			
Total					

a. Predictors: (Constant), x2, x1

b. Dependent Variable : y

Tabel ini dilakukan untuk menguji model secara simultan atau bersama-sama. Uji yang dilakukan disebut simultan test (F-Test) yang bertujuan untuk melihat apakah secara bersama-sama variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat atau tidak. Penulisan pengujian secara statistik adalah sebagai berikut:

Hipotesis:

$H_0: \beta_0 = \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = 0$

Dari hasil uji *chi-square* antara latar belakang pendidikan dengan kinerja diperoleh nilai Probabilitas ( $P$ ) = 0.000 ( $P < 0.05$ ) yang artinya ada hubungan antara latar belakang pendidikan dengan kinerja karyawan.

Hal ini sesuai dengan teori-teori yang ada yaitu pendidikan adalah segala usaha sadar untuk membina kepribadian, mengembangkan pengetahuan dan kemampuan jasmaniah dan rohaniyah agar mampu melaksanakan tugas dengan baik.

Kinerja pegawai tidak dapat dilepaskan dari peran pemimpinnya, dapat dilihat dari peran atasan dalam memberikan kontribusi pada karyawan untuk pencapaian kinerja yang optimal dilakukan melalui lima cara yaitu:

1. Pemimpin mengklarifikasi apa yang diharapkan dari karyawan, secara khusus baik tujuan dan sasaran dari kinerja mereka,
2. Pemimpin menjelaskan bagaimana memenuhi harapan tersebut,
3. Pemimpin mengemukakan kriteria dalam melakukan evaluasi dari kinerja secara efektif,
4. Pemimpin memberikan umpan balik ketika karyawan telah mencapai sasaran,
5. Pemimpin mengalokasikan imbalan berdasarkan hasil yang telah merecapai.

Seorang pemimpin mempunyai tanggung jawab untuk melaksanakan tugas serta tanggung jawabnya sebagai seorang pimpinan yang mengenal secara keseluruhan anggota organisasi sehingga dapat menumbuhkan kerja sama yang harmonis diantara komponen organisasi. Disini peran pimpinan menjadi sangat penting atas keberhasilan suatu organisasi yang dipimpinnya agar tercapainya arahan, dukungan, partisipasi dan orientasi prestasi untuk kinerja bawahannya.

Dari hasil uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa latar belakang pendidikan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja.

## **Hubungan Pelatihan dengan Kinerja Karyawan**

Dari hasil penelitian hubungan latar belakang pelatihan seseorang dalam kerja tepat waktu, disiplin, kemauan kerja, komunikasi, usaha untuk maju, ketekunan, menghargai waktu, hubungan rekan kerja dengan kinerja diperoleh hasil kategori baik ada 24 orang dengan menghasilkan kinerja yang baik ada 16 orang, kinerja yang cukup ada 8 orang. Kategori cukup ada 29 orang dengan kinerja yang baik ada 4 orang, kinerja yang cukup ada 25 orang, sedangkan kategori kurang ada 2 orang dengan kinerja kurang.

Dari hasil uji *chi-square* antara latar belakang pelatihan dengan kinerja diperoleh nilai Probabilitas ( $P$ ) = 0.000 ( $P < 0.05$ ) yang artinya ada hubungan antara latar belakang pendidikan dengan kinerja karyawan berpengaruh secara signifikan.

Hal ini juga dapat dibuktikan secara teori dimana dikatakan bahwa skill karyawan didukung oleh pendidikan non formal yaitu pelatihan, pelatihan merupakan salah usaha untuk membekali pengetahuan, pengembangan kompetensi kerja, meningkatkan kemampuan, meningkatkan produktivitas dan meningkatkan kesejahteraan.

## **Hubungan Pendidikan dan Pelatihan dengan Kinerja Karyawan**

Dari hasil penelitian hubungan latar belakang pendidikan dan pelatihan dengan kinerja karyawan diperoleh hasil bahwa latar belakang pendidikan dan pelatihan sama-sama berhubungan dengan kinerja karyawan ( $P < 0.05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa untuk menjaga stabilitas kinerja karyawan harus tetap memperhatikan latar belakang pendidikan dan pelatihan karyawan tersebut dari waktu ke waktu.

Hal ini sesuai dengan teori latar belakang pendidikan dan pelatihan telah ditentukan oleh manajemen. Dimana setiap pemilik hotel menginginkan karyawan mampu untuk memberikan pelayanan sesuai dengan SOP (*Standard Operational Procedure*) yang telah ditetapkan oleh manajemen itu sendiri.

Dengan demikian dapat ditetapkan pendidikan dan pelatihan sangat dibutuhkan di hotel agar setiap karyawan agar setiap karyawan mampu bekerja dengan pribadi yang sempurna, guna mencapai kinerja yang maksimal.

Seorang karyawan yang bekerja dalam suatu lembaga/hotel, tentu dilandasi dengan keinginan untuk mencukupi kebutuhannya baik akan kebutuhan sandang dan pangan selain itu juga perlu pemenuhan kebutuhan lain maka untuk itu diperlukan kondisi kerja yang aman dan kondusif didalam melaksanakan pekerjaannya sehari-hari agar dapat mengaktualisasikan diri dalam lingkungan.

Dengan lingkungan yang kondusif maka kinerja dari pada setiap karyawan akan semakin meningkat dan penuh dengan rasa tanggung jawab, dengan demikian maka karyawan akan melaksanakan pekerjaannya dan tidak semata-mata untuk memenuhi kebutuhan saja, tetapi atas kesadaran sendiri karena begitu besar pengaruh dari latar belakang pendidikan dan pelatihan yang telah diterimanya di lingkungan kerja sehingga menjadi salah satu faktor penting yang membuat karyawan termotivasi dengan tugas dan tanggung jawab yang dimilikinya.

Kinerja karyawan dilihat dari jumlah kunjungan tamu yang datang berkunjung ke hotel, apabila karyawan dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu dengan sendirinya tamu akan datang lagi menginap di hotel tersebut dan hotel tidak akan sepi dari pengunjung.

## **E. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis tentang pengaruh Latar Belakang Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Emerald Garden Medan dapat disimpulkan bahwa :

1. Ada hubungan yang signifikan antara latar belakang pendidikan seseorang dalam kepribadian, keterampilan,

habit, menghargai waktu dan program terhadap kinerja karyawan dengan nilai probabilitas  $(P) = 0.000$ .

2. Ada hubungan pelatihan seseorang dalam hal kerja tepat waktu, disiplin, kemauan kerja, komunikasi, usaha untuk maju, ketekunan, menghargai waktu, hubungan rekan kerja terhadap kinerja karyawan dengan nilai probabilitas  $(P) = 0.000$ .
3. Ada hubungan latar belakang pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja seseorang dalam kemampuan, inisiatif, ketepatan waktu, kualitas hasil kerja, komunikasi dan disiplin waktu dengan nilai probabilitas  $(P)$  masing-masing = 0.000.

### **Saran**

Untuk tetap menjaga kualitas kinerja karyawan sebaiknya menyesuaikan latar belakang pendidikan dan pelatihan sesuai dengan kebutuhan *stakeholder*, sehingga tercipta kinerja yang baik.

1. Hotel Emerald Garden Medan sebaiknya mengutamakan latar belakang pendidikan setiap karyawannya, agar dapat memberikan tingkat pelayanan yang profesional.
2. Hotel Emerald Garden Medan sebaiknya memberikan kesempatan kepada setiap karyawan untuk mengikuti pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun swasta demi peningkatan wawasan setiap karyawan dalam memahami cara bekerja secara efektif dan kreatif dalam memberikan kualitas pelayanan hotel.
3. Hotel Emerald Garden Medan sebaiknya memberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan formal dan non formal agar setiap karyawan termotivasi kearah yang lebih maju.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Alimuddin, 2002, "*Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai*" Badan Pengawasan Daerah Kota Makassar, Tesis,

- Program PascaSarjana Magister Manajemen Universitas Gajah Mada.
- Arikunto, Suharsimi, 1998, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Admodiwirio, Soebagio, 1993, *Manajemen Training*, Jakarta, Balai Pustaka.
- Bass, B.M dan Avolio, 1990, “*The Implications of Transaksional and Transformational*”, Team and Organization Development, 4, p.231-273
- Burhanudin, Imron, Ali, Maisyaroh, 2002, *Manajemen Pendidikan Wacana Proses*, Malang.
- Bass, B.M. dan Avolio, 1997, “*Does The Transactional – Transformational Leadership Paradigm Transcend Organizational and National Boundaries?*”, Journal American Psychologist, 52: 130-139
- BPKP, 2000, “*Pengukuran Kinerja, Suatu Tinjauan pada Instansi Pemerintah Tim Study Pengembangan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*”, Jakarta.
- Danim, Sudarwan, 2002, *Inovasi Pendidikan Dalam upaya Peningkatan Profesional Tenaga Pendidikan*, cet Pertama, Bandung CV Pustaka Setia.
- Dessler, Gary, 1993, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Human Resauce Manageman*, Edisi Indonesia Jilid 2, Jakarta, Prehalindo.
- Gibsson, Dessler, 1992, “*Personal Managemant*, Terjemahan” Agus D arma, Jakarta, Erlangga.
- Ghozali, Imam, 2001, “*Aplikasi Multivariat dengan Program SPSS*”. Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, Hani, T, 1992, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. FE . UGM
- Hasibuan, Malayu, S.P. 2007, *Manajemen Sumber Daya manusia*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Kreitner, Robert; dan Kinicki, Angelo, 2005, “*Perilaku Organisasi*”, Buku 1, Edisi Kelima, Salemba Empat, Jakarta.
- Mathis R.L dan Jackson, 2002, “*Manajemen Sumber Daya Manusia*”, Salemba Empat, Jakarta.
- Mangkunegoro, (2006), “*Evaluasi Kinerja SDM*”. Penerbit Rafika Aditama, Jakarta.
- Mangkunegoro, A. Prabu, 2002, “*Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*”, Bandung, PT Remaja Rosda Karya.
- Noto Atmojo Soekidjo, 2003, “*Pengembangan Sumber Daya Manusia*”, Jakarta, Rineka Cipta.
- Nawawi, Hadari, (2011), “*Manajemen Sumber Daya Manusia*”, Penerbit Gadjah Mada University.
- Nawawi, Hadari, 2005, “*Manajemen Sumber Daya Manusia*”, Jakarta, Ghali Indonesia.
- Pandji Anoraga, 2005, “*Manajemen Bisnis*”, Cetakan Ketiga, Jakarta, Rineka Cipta.

Robbins, Stephen P, 2006, "*Perilaku Organisasi*", Edisi kesepuluh, PT Indeks Jakarta.

Samsudin, Sadili, 2006, "*Manajemen Sumber Daya Manusia*", cetakan ke I, Bandung, Pustaka Setia.