

**PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TERHADAP
PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN VILLA
THE V HOUSE CANGGU BALI**

Ni Luh Kompyang Sari¹, I Ketut Ardiasa², Ni Wayan Mekarini³,
I Gusti Agung Bagus Widianara⁴, Ni Made Ade Krisniantari⁵
Ni Putu Putri Widyaningsih^{6*}

^{1,2}Akademi Pariwisata Denpasar
^{3,4,5,6} Universitas Triatma Mulya Bali

e-mail: 1luhkompiangsari123@gmail.com, 2iketutardiasa39@gmail.com
3wayan.mekarini@triatmamulya.ac.id, 4agung.widianara@triatmamulya.ac.id
520201414104@triatmamulya.ac.id, 6putri.widyaningsih@triatmamulya.ac.id

Received: 13/03/2025; Revised: 24/04/2025; Accepted: 28/04/2025

Abstract

This study aims to determine the effect of education and training on employee performance which is predicted to have a positive effect. The study was conducted at Villa The V House Canggu Bali with 47 respondents using a total sampling. The main data used is obtained through questionnaires containing 20 statements. The study involved instrument testing and classical assumption testing as a prerequisite for conducting regression tests and hypothesis testing. The results showed that training and education has a positive and significant effect on employee performance. This can be seen from the t -value of $4.544 > t$ -table $(0.05: 44) = 2.015$, which means that if education and training on employee is increased, the employee performance at Villa The V House Canggu Bali will also increase. With these facts, it is necessary to pay attention to the aspects of the up-to-dateness of the content of education and training, the suitability of the training tempo with the participants' ability to understand the material as well as the suitability of the workload. This means that employees expect attention to see how fast and the results of the work are given to the organization. Based on the conclusion, it can be suggested to adjust the education and training to the needs of employees in order to improve employee competency which then supports organizational goals achievement. It is hoped that the management of Villa The V House Canggu Bali can provide more education and training on its scale so that employees can immediately adjust their work with the timeliness given and can complete their work quickly.

Keywords: education and training, performances, achievement, update education

Pendahuluan

Perekonomian Bali perlahan mulai bangkit setelah berlalunya masa pandemi Covid 19. Begitu juga perkembangan pariwisata di daerah Canggu mengalami peningkatan yang sangat pesat pasca pandemi dalam hal pertumbuhan sarana akomodasi seperti hotel, villa dan restaurant. Usaha yang sebelumnya mati suri kini bangkit secara perlahan dan menggeliatkan perekonomian masyarakat setempat.

Salah satunya adalah Villa The V House Canggu Bali yang terletak di kawasan Desa Tumbak Bayuh, Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung, Bali sebagai *villa luxury* yang bernuansa Spanyol dengan mengoperasikan 28 kamar dengan 47 orang karyawan. Salah satu cara yang dikembangkan dalam meningkatkan kinerja karyawan dengan memberikan suatu penghargaan dalam bentuk sertifikat dan uang tunai kepada karyawan *best employee* yang diberikan setiap tahunnya. Villa ini mulai dibangun tahun 2017 dan dibuka untuk umum sejak tahun 2019.

Berdasarkan hasil observasi tampak villa The V House Canggu masih menerima beberapa keluhan dari tamu salah satunya *staff* yang kurang ramah sehingga mengalami kesulitan melakukan koordinasi antar sesama *staff* dalam melaksanakan pekerjaan. Contoh nyata ketika ada AC rusak seharusnya diinformasikan kepada *staff engineering* namun karena keterbatasan peralatan yang ada kerusakan tidak bisa diatasi. Hal itu tidak dikonfirmasi kepada pihak Kantor Depan sehingga pihak kantor depan mengira permasalahan sudah teratasi dan berakhir dengan komplain tamu yang tidak bisa dihindari.

Kinerja karyawan merupakan suatu kemampuan, keterampilan dan hasil kerja dari karyawan dalam peningkatan mutu perusahaan untuk mencapai tujuan organisasi. Untuk mendapatkan hasil kinerja karyawan yang maksimal maka perusahaan harus memberikan dukungan serta fasilitas yang memadai untuk kelancaran proses operasional serta mengelola sumber daya manusia tersebut dengan maksimal dan memaksimalkan kemampuan tersebut untuk mengelola sumber daya secara terencana, terutama sumber daya manusia sebagai tenaga pelaksana operasional perusahaan untuk menghasilkan daya guna dan hasil guna yang maksimal dalam suatu kegiatan. Dengan pengaturan manajemen sumber daya manusia yang baik dan profesional oleh perusahaan, diharapkan nantinya karyawan mampu bekerja secara profesional dalam menjalankan tugas dan kewajibannya.

Pendidikan pelatihan sangat berpengaruh terhadap pengembangan diri kepada karyawan agar bisa bekerja lebih terampil dan meningkatkan pengetahuan maupun keahlian karyawan. Melalui pendidikan pelatihan yang dilaksanakan perusahaan, maka karyawan dapat mengetahui bagaimana bekerja yang baik, tepat dan benar sesuai dengan standar operasional yang ditetapkan perusahaan. Setelah menerapkan apa yang telah dipelajari dalam pendidikan pelatihan, sehingga kedepannya perusahaan bisa mencapai target yang ingin dicapai. Pelaksanaan pendidikan pelatihan harus dilakukan secara konsisten dan disesuaikan dengan kebutuhan dari jenis pekerjaan karyawan masing-masing serta ditunjang dengan kemampuan karyawan untuk mengikuti serangkaian proses pendidikan pelatihan yang dilakukan. Pelaksanaan pendidikan pelatihan ini tidak hanya dilakukan oleh karyawan baru tetapi juga dilakukan kepada karyawan lama tujuannya adalah untuk meningkatkan keahlian dan keterampilan dalam bekerja sehingga dapat mengurangi keluhan dari konsumen. Dengan adanya program pendidikan pelatihan perusahaan dapat mengukur kinerja karyawan dari waktu ke waktu sehingga perusahaan dapat melakukan evaluasi dan mengetahui apa yang harus ditekankan dalam pelatihan.

Villa The V House Canggu Bali adalah *villa* mewah dan beorientasi pada kepuasan tamu melalui program meningkatkan keahlian dan ketrampilan yaitu pendidikan pelatihan. Dilihat dari metode yang diberikan pendidikan pelatihan yang diterapkan adalah metode pelatihan *training* dimana pelatihan ini dilakukan

pada saat karyawan sedang bekerja. Dengan penerapan metode pendidikan pelatihan secara internal yang dilakukan oleh *head* di masing-masing departemen yang diikuti oleh setiap karyawan secara bergiliran. Materi yang diberikan pada saat pendidikan pelatihan berkaitan dengan teknis sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan di lapangan. Akan tetapi kurangnya pendidikan pelatihan yang mendalam tentang standar kebersihan, prosedur pelayanan tamu dan kendala waktu membuat pelatihan tampak sia-sia yang berdampak pada keluhan tamu seperti berikut.

Tabel 1. Keluhan Tamu pada Villa The V House Bali

No	Nama Tamu	Comment
1	Mr. Julian	<i>First time I came to this villa the staff was very kind also the welcome drink served very perfect, but when I came to our room, we see many trouble the cupboard smell so bad and the air conditioner doesn't work.</i>
2	Mrs. Caroline	<i>Visited Bali for new years. Amazing place to stay with friend and family, beautiful rooms. The chef cooks amazing food. I was really happy spend my new years here. But I had small complaint about room facilities because when I need call FO the telephone is not working in my room.</i>
3	Mr. Chris	<i>I had bad day when I am check in at villa because I saw the room is still dirty and I saw many ants in the corner of my room, and in my bed I saw hair.</i>
4	Mrs. Kathi	<i>My second stay at V House Bali, very big villa with best facilities. We had an amazing time as we were big friends in this villa. Me and my friends came for work but sometime we used the internet is very bad conection. I hope for next the facilities is better especially for the internet.</i>
5	Mr. Ruwiaa	<i>Spectacular villa to visit, the design is breathtaking the villa is very well stocked with everything that we needed. I am really enjoyed with all the facilities the staff was good to do the cleanliness, but for service guets is not friendly.</i>

Sumber: FO Villa The V House Bali, 2023

Berdasarkan komentar tamu diatas tamu merasa tidak puas dengan fasilitas dan kebersihan yang diberikan karena tidak sesuai dengan harapan tamu. Atas dasar fenomena tersebut, perlu dilakukan penelitian mendalam. Urgensi penelitian ini dipandang relevan dengan perkembangan pariwisata yang lebih luas di Bali dalam hal memperikan layanan yang baik bagi wisatawan. Salah satu cara yang dapat ditempuh adalah perbaikan manajerial demi mampu berkontribusi pada praktik manajerial yang lebih mapan dalam industri pariwisata. Dengan demikian tujuan penelitian fokus pada aspek tertentu dalam pelatihan dan pendidikan yang memungkinkan lebih menunjang terhadap kinerja karyawan.

Kajian Pustaka dan Landasan Teori

Menurut Chairany & Darsini (2022), ruang lingkup industri pariwisata mencakup penyediaan berbagai layanan jasa, kuliner, dan atraksi. Ruang lingkup industri pariwisata ini disesuaikan oleh pedoman dasar *United Nation World Tourism Organization* (UNWTO) (2019), dikelompokkan menjadi tujuh yaitu (1) Jasa akomodasi mencakup segala jenis usaha penyedia layanan akomodasi atau penginapan yang aman dan nyaman bagi wisatawan, seperti hotel, *resort*, *villa*, *hostel*, *losmen*, dan semua jenis tempat penginapan yang menyediakan tempat tinggal sementara, (2) Transportasi adalah bagian integral dari industri pariwisata. Jasa transportasi berperan dalam meningkatkan mobilitas wisatawan untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lainnya. Penyedia jasa transportasi dalam industri pariwisata meliputi maskapai penerbangan, perusahaan pelayaran, operator kereta api, bus, taksi, transportasi umum, dan layanan transportasi lainnya, (3) Jasa penyediaan makanan dan minuman juga termasuk dalam ruang lingkup industri pariwisata. Tidak hanya sebagai penyedia kebutuhan pokok, usaha makanan dan minuman dapat menjadi alasan utama suatu wilayah banyak dikunjungi wisatawan. Jasa penyediaan makanan dan minuman dalam lingkup pariwisata termasuk restoran, *kafe*, warung makan, *bar*, dan kuliner jalanan (*street food*), (4) atraksi wisata terdiri atas beberapa kategori, yaitu atraksi wisata alam, sejarah, pertunjukan, belanja, hiburan, serta kecantikan dan kesehatan. Contoh atraksi wisata yang termasuk dalam industri pariwisata yaitu taman nasional, tempat bersejarah, museum, galeri seni, pantai, pusat perbelanjaan, dan festival budaya, (5) Jasa keuangan juga termasuk usaha yang penting dalam industri pariwisata. Jasa keuangan memungkinkan wisatawan lokal dan asing mengakses dana untuk pertukaran uang di area wisata. Contoh jasa keuangan dalam lingkup pariwisata termasuk *money changer*, layanan kartu kredit, bank, dan layanan pembayaran digital, (6) jasa pemanduan dan biro perjalanan berperan dalam membantu wisatawan merencanakan dan menjalani perjalanan mereka. Tidak hanya itu, layanan biro perjalanan juga membantu wisatawan dalam mengatur akomodasi, transportasi, dan menyediakan paket liburan, dan (7) Pengembangan daerah wisata juga berperan penting dalam industri pariwisata. Ini mencakup upaya untuk mengembangkan infrastruktur dan layanan di daerah wisata. Contoh pengembangan daerah wisata bisa berupa pembangunan jalan, pelabuhan, bandara, dan pembangunan fasilitas di area wisata.

Menurut Pendit (dalam Utama, 2017) pariwisata dapat dibedakan menurut motif wisatawan untuk mengunjungi suatu tempat sehingga pariwisata dipilah menjadi 7 jenis yakni:

- 1) Wisata Budaya yaitu perjalanan yang dilakukan atas dasar keinginan untuk memperluas pandangan hidup seseorang dengan jalan mengadakan kunjungan atau peninjauan ke tempat lain atau keluar negeri untuk mengetahui keadaan masyarakat di suatu daerah, mengetahui kebiasaan atau adat istiadat, cara hidup, serta mempelajari budaya dan keseniannya.
- 2) Wisata Bahari yaitu jenis wisata yang banyak dikaitkan dengan kegiatan olahraga di air, di danau, pantai, teluk, atau laut seperti memancing, berlayar, menyelam dan lain sebagainya.
- 3) Wisata Cagar Alam yaitu wisata yang biasanya diselenggarakan oleh agen atau biro perjalanan yang mengkhususkan usaha-usah dengan jalan mengatur wisata ke tempat seperti cagar alam, taman lindung, hutan daerah pegunungan

dan sebagainya yang kelestariannya dilindungi oleh undang-undang.

- 4) Wisata Olahraga yaitu wisata yang melakukan perjalanan dengan tujuan untuk berolahraga atau kegiatan aktif dalam pesta olahraga di suatu tempat
- 5) Wisata Komersial yaitu perjalanan wisatawan untuk mengunjungi pameran dan pekan raya yang bersifat komersial
- 6) Wisata Industri yaitu perjalanan wisata yang dilakukan sekelompok wisatawan seperti mahasiswa atau pelajar ke suatu tempat industri guna penelitian
- 7) Wisata Kesehatan yaitu perjalanan wisata yang bertujuan untuk beristirahat secara jasmani dan rohani

Menurut Kurniawan (2015) dalam Motos et al., (2021), terdapat lima unsur pengembangan pariwisata meliputi (a) Atraksi sebagai daya tarik dapat timbul dari keadaan alam (keindahan panorama, flora dan fauna, sifat khas perairan laut, danau), obyek buatan manusia (museum, katedral, masjid kuno, makam kuno dan sebagainya), ataupun unsur-unsur dan peristiwa budaya (kesenian, adat istiadat, makanan dan sebagainya), (b) Perkembangan transportasi berpengaruh atas arus wisatawan dan juga perkembangan akomodasi. Di samping itu perkembangan teknologi transportasi juga berpengaruh atas fleksibilitas arah perjalanan, Jika angkutan dengan kereta api bersifat linier, tidak banyak cabang atau keelokannya, dengan kendaraan mobil arah perjalanan dapat menjadi lebih bervariasi. Demikian pula dengan angkutan pesawat terbang yang dapat melintasi berbagai rintangan alam (waktu yang lebih singkat), (c) akomodasi sebagai tempat menginap dibedakan antara yang dibangun untuk keperluan umum (hotel, motel, tempat pondokan, tempat berkemah waktu liburan) dan yang diadakan khusus perorangan untuk menampung menginap keluarga, kenalan atau anggota perkumpulan tertentu atau terbatas, (d) Penyediaan fasilitas dan pelayanan makin berkembang dan bervariasi sejalan dengan perkembangan arus wisatawan. Perkembangan pertokoan dan jasa pelayanan pada tempat wisata dimulai dengan adanya pelayanan jasa kebutuhan sehari-hari (penjual makanan, warung minum atau jajanan), kemudian jasa-jasa perdagangan (pramuniaga, tukang-tukang atau jasa pelayanan lain), selanjutnya jasa untuk kenyamanan dan kesenangan (toko pakaian, toko perabot rumah tangga, dll), lalu jasa yang menyangkut keamanan dan keselamatan (dokter, apotek, polisi dan pemadam kebakaran) dan pada akhirnya perkembangan lebih lanjut menyangkut juga jasa penjualan barang mewah, (e) Infrastruktur yang memadai diperlukan untuk mendukung jasa pelayanan dan fasilitas pendukung. Pembangunan infrastruktur secara tidak langsung juga memberi manfaat (dapat digunakan) bagi penduduk setempat disamping mendukung pengembangan pariwisata. Hal ini tidak saja menyangkut pembangunan infrastruktur transportasi (jalan, pelabuhan, jalan kereta api, dll), tetapi juga penyediaan saluran air minum, penerangan listrik, dan juga saluran pembuangan limbah.

Menurut Kasmir (2016) kinerja karyawan dalam praktiknya kinerja dibagi dua jenis yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi. Kinerja individu merupakan kinerja yang dihasilkan oleh seseorang, sedangkan kinerja organisasi merupakan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Berikut 5 jenis kinerja karyawan yang dapat diukur dan dianalisis yaitu (a) kinerja kuantitatif adalah jenis kinerja karyawan yang dapat diukur dengan data dan angka, seperti jumlah produk yang dihasilkan, jumlah penjualan, atau target yang telah ditetapkan. Kinerja kuantitatif sangat penting bagi perusahaan karena dapat memberikan gambaran mengenai sejauh mana karyawan

mampu mencapai target yang telah ditentukan, (b) Kinerja Kualitatif adalah jenis kinerja karyawan yang diukur berdasarkan kualitas hasil kerja yang dihasilkan, seperti kepuasan pelanggan, kualitas produk, atau inovasi yang telah dilakukan. Kinerja kualitatif sangat penting bagi perusahaan karena dapat memberikan gambaran mengenai sejauh mana karyawan mampu memberikan nilai tambah pada produk atau layanan yang diberikan, (c) Kinerja individu adalah jenis kinerja karyawan yang diukur secara individu berdasarkan tugas dan tanggung jawab yang diemban oleh karyawan tersebut. Kinerja individu sangat penting bagi perusahaan karena dapat memberikan gambaran mengenai sejauh mana karyawan mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik, (d) Kinerja tim adalah jenis kinerja karyawan yang diukur berdasarkan kerja sama dalam tim dan kontribusinya terhadap pencapaian tujuan bersama. Kinerja tim sangat penting bagi perusahaan karena dapat memberikan gambaran mengenai sejauh mana karyawan mampu bekerjasama dengan anggota timnya, (e) kinerja potensial adalah jenis kinerja karyawan yang mengukur potensi karyawan untuk berkembang dan meningkatkan kinerjanya di masa depan. Kinerja potensial sangat penting bagi perusahaan karena dapat memberikan gambaran mengenai sejauh mana karyawan mampu berkembang dan memberikan nilai tambah bagi perusahaan.

Mangkunegara (2017) menyatakan bahwa terdapat 2 faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja yaitu (a) Kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan *reality* (*knowledge skill*). Artinya, pegawai yang memiliki *IQ* di atas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan dan sebenarnya perusahaan atau organisasi memang sangat membutuhkan orang-orang yang memiliki *IQ* di atas rata-rata. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya, (b) Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal.

Indikator kinerja karyawan adalah alat untuk mengukur sejauh mana karyawan mencapai tujuan perusahaan dan bagaimana karyawan berkontribusi terhadap keberhasilan perusahaan. Berikut 5 indikator kinerja karyawan menurut Robbins (2016) yaitu (a) Kualitas kerja karyawan dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan. Kualitas kerja dapat digambarkan dari tingkat baik buruknya hasil kerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan juga kemampuan dan keterampilan karyawan dalam mengerjakan tugas yang diberikan padanya, (b) Kuantitas kerja merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Kuantitas yaitu ukuran jumlah hasil kerja unit maupun jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan oleh karyawan sehingga kinerja karyawan dapat diukur melalui jumlah (unit/siklus) tersebut. Misalnya karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dari batas waktu yang ditentukan perusahaan, (c) Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Kinerja karyawan juga dapat diukur dari

ketepatan waktu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya, sehingga tidak mengganggu pekerjaan yang lain yang merupakan bagian dari tugas karyawan tersebut, (e) Efektivitas kerja merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi dan bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam menggunakan sumber daya bahwa dalam pemanfaatan sumber daya baik itu sumber daya manusia itu sendiri maupun sumber daya yang berupa teknologi, modal, informasi dan bahan baku yang ada di organisasi dapat digunakan semaksimal mungkin oleh karyawan, (f) Kemandirian merupakan tingkat seseorang yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya tanpa menerima bantuan, bimbingan dari pengawas. Artinya karyawan yang mandiri ketika melakukan pekerjaannya tidak perlu diawasi dan bisa menjalankan sendiri fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan, bimbingan dari orang lain atau pengawas.

Menurut Dessler dalam (Wirotomo & Pasaribu, 2015) pendidikan pelatihan merupakan proses mengajar keterampilan yang dibutuhkan karyawan untuk melakukan pekerjaannya. Menurut Yusuf (2015) Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) merupakan salah satu cara dalam mengukur kompetensi aparatur pemerintah dalam melakukan suatu pekerjaan untuk mengisi kesenjangan antara ilmu pengetahuan, keahlian, sikap, dan pemikiran yang dimiliki seseorang sesuai dengan tuntutan pekerjaan atau tugasnya. Jadi Pendidikan Pelatihan (Diklat) adalah suatu program yang diberikan kepada seseorang untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan dalam pekerjaan. Secara umum Pendidikan Pelatihan (Diklat) bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada personil dalam meningkatkan kecakapan dan keterampilan mereka, terutama dalam bidang-bidang yang berhubungan dengan kepemimpinan atau manajerial yang diperlukan dalam pencapaian tujuan organisasi. Menurut Suparyadi (2018), Tujuan Pendidikan Pelatihan (Diklat) ada empat yaitu (a) untuk memperoleh keterampilan akan lebih cepat, pegawai akan lebih cepat pula menyesuaikan diri dengan pekerjaan yang dihadapinya, (b) untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai dalam menghadapi pekerjaan-pekerjaan yang sedang dihadapi, (c) untuk membentuk sikap dan tingkah laku para pegawai dalam melakukan pekerjaannya. Dititik beratkan pada peningkatan partisipasi dari para pegawai, kerjasama antar pegawai dan loyalitas terhadap perusahaan, dan (d) membantu memecahkan masalah-masalah operasional perusahaan sehari-hari seperti mengurangi kecelakaan kerja, mengurangi *labor turnover*.

Terdapat 5 indikator pendidikan pelatihan (Diklat) menurut Rae (dalam Sofyandi, 2013) yaitu (a) isi pendidikan pelatihan yaitu derajat relevansi isi program pelatihan sejalan dengan kebutuhan pelatihan serta kemutakhiran isi pelatihan, (b) metode pendidikan pelatihan merujuk pada ketepatan metode pendidikan pelatihan yang diberikan dengan subjek itu dan kesesuaian metode pelatihan tersebut dengan gaya belajar peserta pelatihan, (c) sikap dan keterampilan instruktur yakni karakter instruktur mempunyai sikap dan keterampilan penyampaian yang mendorong orang untuk belajar, (d) lama waktu pendidikan pelatihan merujuk pada durasi waktu pemberian materi pokok yang harus dipelajari dan seberapa cepat tempo penyampaian materi tersebut, dan (e) fasilitas pendidikan pelatihan yakni apakah fasilitas pendidikan pelatihan yaitu apakah tempat penyelenggaraan pelatihan memadai dan dapat dikendalikan oleh instruktur, apakah relevan dengan jenis pelatihan, dan apakah fasilitas yang disediakan memuaskan.

Pada penelitian terdahulu oleh Puteri & Winoto (2016) dengan judul Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Kerja serta Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Inplasco Prima Surya dan penelitian Ahmad et al., (2022). Kedua peneliti tersebut menggunakan pengumpulan data dengan teknik survey, observasi dan wawancara dan menyimpulkan bahwa pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Dengan demikian dapat diduga bahwa pendidikan dan pelatihan sangat membantu karyawan untuk dapat meningkatkan kinerja yang pada akhirnya meminimalisir jumlah keluhan tamu. Artinya, pada penelitian sebelumnya ditemukan aspek tertentu yang bisa menekan keluhan diantaranya waktu pelatihan yang dipandang kurang tepat sehingga banyak peserta absen dalam pelatihan yang dijadwalkan. Sebagai pembatasan penelitian, meskipun kinerja karyawan dipengaruhi oleh banyak faktor namun penelitian ini membatasi diri pada aspek pendidikan dan pelatihan yang hanya disentuh sekilas dalam penelitian sebelumnya.

Dengan berpegang pada pengertian pelaksanaan pendidikan pelatihan (Diklat) adalah suatu program yang diberikan kepada Karyawan di Villa The V House Canggu Bali untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan dalam pekerjaan, maka diklat diukur dengan 5 indikator yaitu isi, metode, sikap, waktu fasilitas diklat (Sofyandi, 2013) yang dijabarkan dalam 10 pernyataan. Kinerja karyawan adalah alat untuk mengukur sejauh mana karyawan Villa The V House Canggu Bali mencapai tujuan perusahaan atau berkontribusi terhadap keberhasilan perusahaan. Kinerja diukur dengan 5 indikator yaitu yaitu kualitas kerja, kuantitas, ketepatan waktu, efektifitas, kemandirian (Robbins, 2016) yang dijabarkan dalam 10 pernyataan. Dengan demikian kuesioner penelitian memuat 20 pernyataan yang disajikan dalam 5 skala Likert. Item pernyataan disajikan pada tabel 2 berikut.

Tabel 2. Variabel Operasional, Indikator dan Item Pernyataan

Variabel	Indikator	Item Pernyataan
Pendidikan Pelatihan (X)	Isi	1) Isi pendidikan pelatihan yang dilaksanakan relevan dengan kebutuhan organisasi
		2) Isi pendidikan pelatihan yang diberikan merupakan pengetahuan yang mutakhir
	Metode	3) Metode pelaksanaan pendidikan pelatihan yang diberikan sesuai dengan subjek yang diangkat
		4) Metode pelaksanaan pendidikan pelatihan sesuai dengan gaya belajar peserta pelatihan
	Sikap dan keterampilan instruktur	5) Karakter instruktur mempunyai sikap yang mampu mendorong peserta untuk belajar
		6) Sikap instruktur mendorong partisipasi karyawan untuk bekerjasama dan loyal terhadap perusahaan
	Lama waktu	7) Lama waktu pendidikan pelatihan mencukupi untuk memahami materi

Variabel	Indikator	Item Pernyataan
		pokok yang harus dipelajari
		8) Tempo penyampaian materi memperhatikan kemampuan kondisi peserta
	Fasilitas	9) Fasilitas pelaksanaan pendidikan pelatihan memadai
		10) Fasilitas pendidikan pelatihan dapat dikendalikan oleh instruktur sekaligus relevan dengan jenis pelatihan yang dilaksanakan
Kinerja Karyawan (Y)	Kualitas kerja	1) Pekerjaan dapat saya selesaikan dengan baik dalam waktu yang tepat.
		2) Saya mampu menyelesaikan seluruh pekerjaan yang diberikan
	Kuantitas	3) Jumlah pekerjaan yang dibebankan sesuai kapasitas saya untuk diselesaikan
		4) Pekerjaan yang saya selesaikan dapat diukur dalam jumlah unit atau jumlah siklus.
	Ketepatan waktu	5) Karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan dalam waktu yang disediakan
		6) Waktu digunakan secara maksimal untuk hasil output yang diharapkan
	Efektivitas	7) Seluruh sumber daya dimanfaatkan untuk menaikkan hasil
		8) Karyawan mencapai tujuan perusahaan dengan hasil kerja yang maksimal
	Kemandirian	9) Karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan mandiri.
		10) Karyawan mampu bekerja tanpa bimbingan atau pengawasan

Sumber: Sofyandi & Herman (2013), Robbins (2016).

Metode Penelitian

Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan Villa The V House Cangu Bali berjumlah 47 orang yang terdiri atas 22 laki-laki dan 25 perempuan. Dengan demikian, penelitian ini menggunakan teknik total sampling. Teknik total sampling atau sensus menurut Sugiyono (2019), adalah teknik pengambilan sampel di mana seluruh anggota populasi dijadikan sampel semua. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, survey, wawancara dan studi dokumentasi. Teknik wawancara dilakukan untuk mengantarkan pada interpretasi yang mendukung hasil analisis. Di sisi analisis, digunakan analisis statistik deskriptif adalah analisis yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri atau variabel bebas) dengan bantuan software SPSS. Penyajian hasil analisis menggunakan penyajian data formal dan informal yakni kombinasi penyajian dengan tabel,

diagram, bagan dilengkapi paparan atau narasi yang menjelaskan simbol matematis tersebut.

Hasil dan Pembahasan

Hasil uji validitas dan reliabilitas (Saptutyingsih dan Setyaningrum (2019) menunjukkan setiap butir memenuhi syarat valid dan reliabel. Dengan uji korelasi diperoleh skor total variabel dan menghasilkan korelasi (r) dengan skor total masing-masing variabel $\geq 0,3$ sehingga dinyatakan valid. Uji Reliabilitas menunjukkan kestabilan hasil pengukuran secara *repetitive* dari masa ke masa melalui pengukuran berulang dengan nilai *Alpha-Cronbach* dengan nilai $\alpha > 0,7$ sehingga dapat dinyatakan setiap butir memenuhi tingkat reliabilitas (*sufficient reliability*) dan dapat digunakan. Rentang reliabilitas tinggi apabila $\alpha > 0,90$ maka realibilitas sempurna, sementara nilai validitas moderat dengan rentang $0,50 - 0,70$. Jadi nilai α antara $0,70 - 0,90$ dapat digunakan. Hasil uji menunjukkan setiap butir memenuhi rentang nilai reliabilitas. Analisis statistik menggunakan analisis korelasi dengan menggunakan nilai koefisien (R) berikut (Sugiyono, 2015).

Tabel 3. Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi (R)

No	Besaran Nilai r	Interpretasi
1	0,00 - 0,199	Korelasi lemah sekali
2	0,20 - 0,399	Korelasi lemah
3	0,40 - 0,599	Korelasi sedang
4	0,60 - 0,799	Korelasi kuat
5	0,80 - 1,000	Korelasi kuat sekali

Sumber: Sugiyono, 2015

Dalam analisis dilakukan pengujian data dengan uji asumsi klasik diantaranya uji Normalitas, Uji Multikolinieritas dan uji Uji Heteroskedastisitas.

Karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan kisaran usia dari 20 tahun hingga di atas 36 tahun. Rincian karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia (Tahun)	Jumlah Orang	Persentase (%)
1	20 - 25	14	29,8%
2	26 - 30	15	31,9%
3	31 - 35	11	23,4%
4	> 36	7	14,9%
	Total	47	100%

Sumber: Data diolah, Lampiran 4 (2024)

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat bahwa rentangan usia responden 20 – 25 tahun sebanyak 14 orang atau 29,8%, 26 – 30 tahun sebanyak 15 orang atau 31,9%, 31 – 35 tahun sebanyak 11 orang atau 23,4% dan diatas 36 tahun sebanyak 7 orang atau 14,9%. Statistik ini menunjukkan bahwa karyawan Villa The V House Canggu Bali memiliki rentang usia yang beragam sehingga dapat menyesuaikan pekerjaan yang dilakukan serta terjalannya regenerasi yang baik. Berdasarkan jenis kelamin, karakteristik responden menunjukkan sedikit dominasi karyawan perempuan sebagaimana ditampilkan pada tabel 5 berikut.

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Orang	Persentase (%)
1	Laki – Laki	22	46,8%
2	Perempuan	25	53,2%
	Total	47	100%

Sumber: Data diolah, Lampiran 4 (2024)

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 22 orang atau 46,8% dan perempuan sebanyak 25 orang atau 53,2%. Statistik ini menggambarkan bahwa jumlah responden laki-laki dan responden perempuan tidak memiliki perbedaan jumlah yang cukup signifikan. Hal ini terjadi karena manajemen Villa The V House Canggu Bali melakukan penyetaraan gender untuk seluruh pekerjaan. Ditinjau dari karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah Orang	Persentase (%)
1	SMA	11	23,4%
2	Diploma I	15	31,9%
3	Diploma II dan III	12	25,5%
4	Sarjana / DIV	9	19,1%
	Total	47	100%

Sumber: Data diolah, Lampiran 4 (2024)

Berdasarkan tabel 6 di atas dapat diketahui bahwa responden dengan tingkat pendidikan SMA sederajat cukup banyak yakni sejumlah 11 orang atau 23,4%, diploma I 15 orang atau 31,9% Diploma II dan III sebanyak 12 orang atau 25,5 dan Sarjana/DIV sebanyak 9 orang atau 19,1%. Statistik ini menggambarkan bahwa karyawan dengan latar belakang diploma lebih dominan dibandingkan yang lain. Di sisi masa kerja tampak karyawan sebagian besar memiliki masa kerja antara 3-4 tahun seperti disajikan pada tabel 7 berikut.

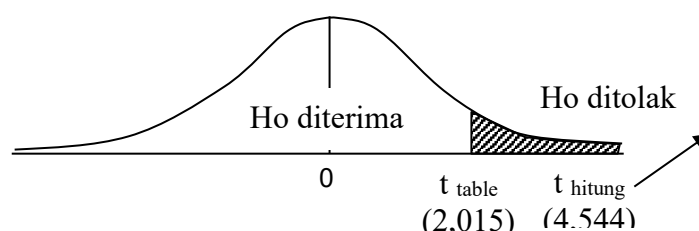
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

No	Masa Kerja	Jumlah Orang	Persentase (%)
1	0 - 1 Tahun	3	6,4%
2	1 - 2 Tahun	17	36,2%
3	3 - 4 Tahun	21	44,7%
4	> 5 Tahun	6	12,8%
Total		47	100%

Sumber: Data diolah, Lampiran 4 (2024)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh karyawan dengan masa kerja 3 – 4 tahun sebanyak 21 orang atau 44,7%. Statistik ini menggambarkan bahwa Villa The V House Cangggu Bali memiliki manajemen yang baik sehingga karyawan yang bekerja merasa nyaman dan bertahan. Hal ini dibuktikan dengan masa kerja yang dimiliki didominasi oleh karyawan dengan masa kerja diatas 3 tahun.

Rincian pengaruh pendidikan pelatihan terhadap kinerja karyawan di Villa The V House Cangggu Bali dapat dianalisis melalui koefisien regresi dimana nilai koefisien regresi variabel pendidikan pelatihan (X) sebesar 0,639 memiliki arti bahwa apabila variabel pendidikan pelatihan naik sebesar satu (1) satuan maka kinerja karyawan di Villa The V House Cangggu Bali juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,639 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya bernilai konstan, Untuk mengetahui hasil uji hipotesis dapat dilihat pada gambar 4.3 berikut:



Gambar 1 Daerah Penerimaan dan Penolakan H0
 Sumber: Olah Data SPSS Statistics Versi 24, 2024.

Berdasarkan hasil analisis diatas, diperoleh nilai t_{hitung} variabel pendidikan pelatihan sebesar 4,544 angka ini menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu 2,015 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pendidikan pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Villa The V House Cangggu Bali.

Jika skor masing-masing pernyataan yang direspon oleh karyawan dicermati, tampak hasil respon yang bervariasi. Skor dengan hasil skor terendah terjadi pada pernyataan nomor 1.2 yakni kekinian isi pendidikan pelatihan yang mengindikasikan bahwa ada beberapa item isi diklat yang sudah kedaluwarsa dan mesti dimutakhirkan sejalan dengan perkembangan jaman. Dalam wawancara dinyatakan bahwa dalam prosedur pembersihan kamar diwajibkan menggunakan

arah sejalan jarum jam, padahal pembersihan berlawanan jarum jam maupun dari area terjauh menuju pintu keluar sudah banyak diaplikasikan. Meskipun demikian, isi pelatihan yang mengajarkan pembersihan dari area atas menuju tengah dan lantai masih dipandang cocok untuk diaplikasikan peserta. Dalam hal waktu yang tertuang dalam pernyataan nomor 7.2, karyawan menilai bahwa pelaksanaan pelatihan kerap kali terlalu cepat mendahului tempo yang dibutuhkan untuk memahaminya. Akan tetapi, kesalahan tidak ditimpakan kepada instruktur melainkan pada diri peserta yang cenderung lambat dalam menyimak ilmu baru. Karyawan menyatakan bahwa kecepatan untuk memahami tidak dapat sejalan dengan keinginan instruktur mengingat karyawan sudah jarang untuk membaca dan mementingkan keterampilan tangan menyelesaikan pekerjaan. Artinya, dua pernyataan tentang pendidikan pelatihan yang menghasilkan skor terendah tersebut perlu dilakukan perbaikan agar dapat isi diklat mampu diserap karyawan dan diaplikasikan dengan mudah. Untuk kinerja diperoleh nilai skor terendah pada pernyataan nomor 2.1 yakni kesesuaian beban kerja dengan kapasitas karyawan. Jumlah pekerjaan yang dibebankan dinilai cukup membebani sehingga harus diselesaikan dengan menambah beberapa menit bekerja. Dengan demikian dapat diartikan bahwa kuantitas pekerjaan cukup banyak atau kecepatan kerja para karyawan harus ditingkatkan daripada harus mengambil waktu istirahat. Kiranya karyawan perlu diawasi agar mampu bekerja lebih cepat. Alternatif lain terkait beban kerja itu adalah menyediakan tenaga bantuan seperti *trainee* atau *daily worker* pada hari atau pekan banyak kegiatan.

Simpulan dan saran

Berdasarkan dari hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan dapat ditarik simpulan bahwa pendidikan pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) di Villa The V House Canggu Bali. Hal ini dapat dilihat dari nilai t_{hitung} sebesar $4,544 > t_{tabel} (0,05: 44) = 2,015$. sehingga dapat disimpulkan apabila pendidikan pelatihan (X) karyawan meningkat maka kinerja karyawan di Villa The V House Canggu Bali juga akan mengalami peningkatan. Oleh karena pendidikan pelatihan mampu memberi pengaruh yang positif maka perlu diperhatikan hal-hal yang menunjukkan skor rendah diantaranya kemutakhiran isi pendidikan pelatihan, kesesuaian tempo pelatihan dengan kemampuan peserta dalam menyimak dan memahami materi serta beban kerja yang sesuai dengan kapasitas karyawan. Artinya, karyawan berharap adanya perhatian atau pengawasan untuk melihat kecepatan dan hasil kerja yang dihasilkan.

Berdasarkan hasil respon dapat diketahui bahwa pelaksanaan pendidikan dan pelatihan yang selama ini dilaksanakan di Villa The V House Canggu Bali perlu ditinjau kembali. Hal itu ditunjukkan dari aspek dengan skor rendah agar dipertimbangkan ketika melaksanakan pendidikan pelatihan, diantaranya isi pelatihan yang terkini, dijalankan dalam waktu yang cukup supaya dapat dicerna peserta, dalam arti tidak menyingkat waktu pelaksanaan karena berdampak pada kebingungan saat mengaplikasikan. Jika ada agenda besar sebaiknya dicarikan tenaga tambahan sementara untuk membantu penyelesaian tugas. Dengan hasil analisis ini diharapkan pelaksanaan pendidikan pelatihan dirancang dengan matang. Dalam jangka panjang, pendidikan pelatihan yang tepat akan segera berdampak pada peningkatan kinerja dan pada akhirnya mendukung teori dan praktik baik di sektor pariwisata demi kepuasan tamu atau pelanggan.

Berpegang pada simpulan maka dapat diajukan saran agar diadakan penyesuaian pendidikan pelatihan yang diberikan dengan kebutuhan karyawan guna meningkatkan kompetensi karyawan. Dengan demikian, upaya pihak manajemen Villa The V House Canggü Bali disambut peserta karena hal itu merupakan masalah yang dihadapinya dan segera dapat menyesuaikan pekerjaan dengan ketepatan waktu dan teknik penyelesaian pekerjaan dengan cepat. Jadi, hasil pendidikan dan pelatihan yang diterapkan kepada seluruh karyawan mampu meningkatkan kompetensi diri karyawan yang pada akhirnya mendukung tujuan organisasi yang berskala global.

Daftar Pustaka

- Adriyan, M. R. 2018. Pengaruh Pelatihan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Grand Quality Hotel Yogyakarta). (*Skrispi*, Universitas Islam Indonesia).
- Ahmad, A. J., Mappamiring, M., & Mustari, N. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bulukumba. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(1), 287-298.
- Akbar, S. 2018. Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan. *JIAGANIS*, 3(2), 1-7.
- Bintoro, D. 2017. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Penerbit Gaya Media.
- Chairany S., P. S. E., & Darsini, P. 2022. *Dasar-Dasar Usaha Layanan Pariwisata* (W. Rahayu, Ed.). Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi.
- Danisa, D., & Komari, N. 2023. Kajian Teoritis Lingkungan Kerja dan Kinerja Karyawan. *In Prosiding Management Business Innovation Conference (MBIC)*, (6)1, 989-1001.
- Darmadi. 2020. Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Indomaret Cabang Kelapa Dua Gading Serpong Kabupaten Tangerang. *Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma*, 3(3), 240-247.
- Didy, I. 2021. *Dianggap Pengaruhi Kinerja, Memangnya Apa Itu Lingkungan Kerja?*. <https://glints.com/id/lowongan/lingkungan-kerja/>, diakses pada 25 Oktober 2023.
- Esthi, R. B., & Marwah, Y. N. 2020. Kinerja Karyawan: Motivasi dan Disiplin Kerja pada PTAsahi Indonesia. *In Forum Ekonomi*, 22(1), 130-137.
- Hasibuan, M. S. P. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lestari, P. A., & Sriathi, A. A. A. 2013. Pengaruh pelatihan kerja, lingkungan kerja fisik serta motivasi terhadap produktivitas kerja pegawai pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar (*Doctoral Dissertation*, Udayana University).
- Mangkunegara. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Motoh, F. G., Laloma, A., & Londa, V. 2021. Pengembangan Pariwisata di Kota Tomohon. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(99), 49-57.
- Puteri, T. K., & Winoto, H. 2016. Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Kerja serta Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Inplasco Prima Surya. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, (16)1, 25-44.
- Rivai, V. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Edisi ke 6. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins. 2016. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sedarmayanti. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Sembiring, H. 2020. Pengaruh motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank Sinarmas Medan. *Jurakunman (Jurnal Akuntansi dan Manajemen)*, 13(1), 10-23.
- Soekidjo, N. 2015. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sofyandi, H. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Pertama ed., Vol. Cetakan Pertama). Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono. 2019. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suparyadi, H. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi
- Syarifudin. 2023. Pengaruh Kompetensi SDM dan Peran Audit Intern terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah dengan Variabel Intervening Sistem Pengendalian Internal Pemerintah (studi empiris pada Pemkab Kebumen) Akhmad Syarifudin. *Jurnal Fokus Bisnis*, 14(2).
- UNWTO. 2019. *UNWTO Tourism Definitions*. Madrid: World Tourism Organization.
- Utama, I.G.B.R. 2017. *Pemasaran Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Wahid, A. 2015. *Strategi Pengembangan Wisata*. Pengertian Pariwisata. Bandung: Alfabeta.
- Wirotomo, D., & Pasaribu, P. N. 2015. Pengaruh Kompetensi, Pengembangan Karir, Pendidikan dan Pelatihan (DIKLAT) terhadap Kinerja Pegawai Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 5(3).
- Yusuf. 2015. *Metode Penelitian Komunikasi, Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. Bandung: Pustaka Setia.