

**PENGARUH PELATIHAN DAN LINGKUNGAN  
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING**

**(Studi pada Karyawan Hotel Megaland Solo)**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)  
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi  
Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

**Nuridha Citraningtyas**

**NIM. 12010113140239**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2017**

## **PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Nuridha Citraningtyas

Nomor Induk Mahasiswa : 12010113140239

Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomika dan Bisnis/Manajemen

Judul Skripsi : **PENGARUH PELATIHAN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Karyawan Hotel Megaland Solo)**

Dosen Pembimbing : Dr. Hj. Indi Djastuti, M.S.

Semarang, 20 Juli 2017

Dosen Pembimbing

Dr. Hj. Indi Djastuti, M.S.

NIP. 19570218 198403 2001

## **PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN**

Nama Mahasiswa : Nuridha Citraningtyas

Nomor Induk Mahasiswa : 12010113140239

Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomika dan Bisnis/Manajemen

Judul Skripsi : **PENGARUH PELATIHAN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Karyawan Hotel Megaland Solo)**

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 8 Agustus 2017

Tim Penguji

1. Dr. Hj. Indi Djastuti, M.S. (.....)
2. Mirwan Surya Perdhana, S.E., M.M., Ph.D. (.....)
3. Dr. Mahfudz, S.E., M.T. (.....)

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya Nuridha Citraningtyas menyatakan bahwa skripsi dengan judul **Pengaruh Pelatihan dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan Hotel Megaland Solo)**, merupakan hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sejujurnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat tulisan orang lain baik sebagian maupun keseluruhan yang saya ambil dengan cara menyalin dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari peneliti lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan saya yang saya salin atau saya ambil dari penelitian orang lain tanpa memberikan pengakuan peneliti aslinya.

Apabila saya melakukan hal yang bertentangan dengan yang telah dituliskan diatas, baik sengaja maupun tidak sengaja, dengan ini saya menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil yang saya tulis sendiri ini. Apabila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah merupakan tulisan saya sendiri berarti gelar dan ijazah yang diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 20 Juli 2017

Yang membuat pernyataan,

Nuridha Citraningtyas

NIM. 12010113140239

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO:**

**“TO MAKE LIVING ITSELF AN ART, THAT IS THE  
GOAL”**

### **PERSEMBAHAN:**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

- 1. Ayahanda, Budi Murtiyasa.**
- 2. Ibunda, Susilowati.**
- 3. Ketiga kakak; Derivatif  
Kusumaningtyas, Fanadita  
Susilaningtyas dan Atina  
Primaningtyas.**
- 4. Semua orang yang peneliti kasihi dan  
sayangi.**

## ABSTRACT

*Employee's performance is one of the important factors for a company to reach their goals. Aside of being the factor to reach the company's goals, employee's performance also included as a way to measure the quality of the human resources in a company. Some of the factors which might caused an impact to employee's performance are training, work environment and work satisfaction. The purpose of this research is to get to know if there is any impacts from training and work environment to employee's performance with work satisfaction as the intervening.*

*This research was done in Hotel Megaland Solo with total sample of 68 respondents who are actually the employees of the hotel. The method of data analysis which used in this research was the double regression method.*

*The result of this research showed that training, work environment and work satisfaction variables have positive and significant impacts on employee's performance,*

*Keywords: training, work environment, work satisfaction, employee's performance.*

## ABSTRAK

Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor utama bagi perusahaan untuk mencapai tujuan. Selain menjadi faktor pencapai tujuan, kinerja karyawan juga merupakan sebuah cara untuk mengukur kualitas dari sumber daya manusia pada sebuah perusahaan. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan kinerja karyawan adalah pelatihan, lingkungan kerja dan kepuasan kerja karyawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mencari tahu apakah terdapat pengaruh dari variabel pelatihan dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

Penelitian ini dilakukan di Hotel Megaland Solo dengan jumlah sampel 68 responden yang merupakan seluruh karyawan hotel itu sendiri. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi berganda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pelatihan, lingkungan kerja dan kepuasan kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

*Kata kunci: pelatihan, lingkungan kerja, kepuasan kerja, kinerja karyawan*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, dengan memanjatkan segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang memiliki judul **Pengaruh Pelatihan dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Karyawan Hotel Megaland Solo)**. Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

Peneliti menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini mendapat bantuan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih atas segala bimbingan, bantuan dan dukungan yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan kepada:

1. Allah SWT, atas segala rahmat dan nikmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar.
2. Kedua orang tua tercinta, Budi Murdiyasa dan Susilowati, yang selalu memberikan doa dan dukungan penuh baik berupa moril maupun materil sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
3. Ketiga kakak peneliti, Derivatif Kusumaningtyas, Fanadita Susilaningtyas dan Atina Primaningtyas yang selalu memberikan

dukungan berupa masukan dan nasehat selama peneliti menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak Drs. Suharnomo, S.E, M.E., selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
5. Bapak Dr. Harjum Muharam, S.E, M.E., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
6. Ibu Dr. Hj. Indi Djastuti, M.S., selaku dosen pembimbing peneliti atas waktu, bimbingan, kesabaran, perhatian dan segala nasehat serta arahnya selama peneliti menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Mirwan Surya Perdhana, S.E., M.M., Ph.D. dan Bapak Dr. Mahfudz, S.E., M.T., selaku dosen penguji yang telah bersedia memberikan arahan dan masukan dalam perbaikan skripsi ini.
8. Bapak Drs. Prasetiono M.Si., selaku dosen wali selama peneliti menempuh perkuliahan di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
9. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro yang telah memberikan banyak bekal ilmu pengetahuan yang berguna bagi peneliti.
10. Bapak Agus Suryanto selaku Manajer *Housekeeping*, Ibu Ika Dian selaku Manajer HRD dan Ibu Ariesta selaku Manajer *Front Office* Hotel Megaland Solo yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membantu peneliti selama melaksanakan penelitian di hotel.

11. Para responden penelitian, yaitu seluruh karyawan Hotel Megaland Solo yang telah bersedia meluangkan waktu untuk melakukan wawancara dan mengisi kuesioner penelitian skripsi ini.
12. Teman-teman terdekat peneliti; Adhinda Prilly, Izzah Istiadzah, Nathalia Rouilly, Firda Huwaida, Andriana Hesty, Yunita Chandra, Kharisma Islami, Anindya Putri, Hana Sendy, Muthia Hanum, Andreana Yulia dan Prahendita Putri yang selalu memberikan semangat, dukungan dan canda tawa disetiap hari peneliti. *Really, thankyou.*
13. Sahabat-sahabat peneliti; Tasya, Revana, Grace, Airi dan Tanti yang telah peneliti anggap sebagai saudari, terimakasih telah memberikan dukungan dan nasehat setiap kali peneliti berada pada saat-saat terburuk.
14. Satu-satunya sahabat lelaki peneliti, Maulana Ahsan yang selalu memberikan dukungan positif kepada peneliti selama lebih dari 10 tahun.
15. Kekasih peneliti, Cahyo Dwi Yantoro yang senantiasa bersedia mendengarkan segala keluh kesah dengan sabar dan selalu memberikan motivasi selama peneliti menyelesaikan skripsi ini.
16. Teman masa kecil peneliti; Nares, Yulida, Dian, Sisil dan Farry memberikan dukungan kapanpun dan dimanapun.
17. Sahabat pena peneliti; Angel dan Hannah terimakasih atas dukungan, motivasi dan canda tawanya meskipun terpaut jarak yang jauh.

18. Keluarga peneliti di EECC, yang tidak hanya memberikan pengalaman dan pengetahuan selama peneliti berada di organisasi namun juga memberikan peneliti sebuah keluarga selama masa perkuliahan.
19. Teman-teman KKN Temulus; Lisa, Lilis, Lina, Angga, Mashun, Rizal, Kezia dan Tiwi terimakasih atas kebersamaannya selama KKN dan segala dukungannya kepada peneliti.
20. Keluarga besar Manajemen Universitas Diponegoro angkatan 2013 yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, terimakasih atas canda tawa, keceriaan dan kebersamaan selama kuliah.
21. Semua pihak yang telah membantu dan memberi dukungan kepada peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung.

Peneliti menyadari bahwa masih ada kekurangan dalam penelitian skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti bersedia menerima segala kritik dan saran yang dapat membangun. Peneliti berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRACT .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	18
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	19
1.4. Sistematika Penelitian.....	20
BAB II TELAAH PUSTAKA .....	22
2.1. Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu .....	22
2.1.1. Kinerja Karyawan .....	22
2.1.1.1. Pengertian Kinerja Karyawan .....	22
2.1.1.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan .....	23
2.1.1.3. Pengukuran Kinerja.....	25
2.1.2. Kepuasan Kerja.....	26
2.1.2.1. Pengertian Kepuasan Kerja.....	26
2.1.2.2. Dampak Pekerja yang Puas dan Tidak Puas di Tempat Kerja.....	27

2.1.3. Pelatihan.....	29
2.1.3.1. Pengertian Pelatihan.....	29
2.1.3.2. Desain Program Pelatihan.....	31
2.1.3.3. Metode Pelatihan.....	33
2.1.4. Lingkungan Kerja .....	35
2.1.4.1. Pengertian Lingkungan Kerja .....	35
2.1.4.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja.....	37
2.1.4.3. Jenis-Jenis Lingkungan Kerja .....	38
2.2. Hubungan Antar Variabel.....	39
2.2.1. Hubungan Pelatihan terhadap Kepuasan Kerja.....	39
2.2.2. Hubungan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja .....	39
2.2.3. Hubungan Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan .....	40
2.2.4. Hubungan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan .....	41
2.2.5. Hubungan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan .....	42
2.3. Penelitian Terdahulu .....	43
2.4. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	46
2.5. Hipotesis Penelitian .....	47
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>48</b>
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	48
3.1.1. Variabel Penelitian.....	48
3.1.2. Definisi Operasional Variabel.....	49
3.2. Populasi dan Sampel .....	51
3.2.1. Populasi.....	51
3.2.2. Sampel.....	51
3.3. Jenis dan Sumber Data .....	52
3.3.1. Jenis Data .....	52
3.3.2. Sumber Data.....	52
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	53

3.5. Metode Analisis Data.....	55
3.6. Uji Kualitas Data.....	55
3.6.1. Uji Validitas .....	55
3.6.2. Uji Uji Reliabilitas .....	56
3.7. Uji Asumsi Klasik.....	56
3.7.1. Uji Multikolonieritas.....	56
3.7.2. Uji Heteroskedastisitas.....	57
3.7.3. Uji Normalitas.....	58
3.8. Analisis Regresi Linear Berganda .....	58
3.9. Uji Hipotesis .....	60
3.9.1. Uji Statistik t .....	60
3.9.2. Uji Statistik f .....	60
3.9.3. Uji Koefisien Determinasi .....	61
3.10. Uji Sobel ( <i>Sobel Test</i> ) .....	62
BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	64
4.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	64
4.1.1. Sejarah Singkat Hotel Megaland Solo .....	64
4.1.2. Visi dan Misi Hotel Megaland Solo.....	65
4.1.3. Struktur Organisasi Hotel Megaland Solo .....	67
4.1.4. Lokasi Hotel Megaland Solo .....	68
4.2. Gambaran Umum Responden .....	68
4.2.1. Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....	68
4.2.2. Deskripsi Usia Responden .....	69
4.2.3. Deskripsi Tingkat Pendidikan Terakhir Responden .....	70
4.2.4. Deskripsi Jabatan Pekerjaan Responden.....	71
4.2.5. Karakteristik Responden Menurut Masa Kerja Responden	71
4.3. Analisis Deskriptif.....	72
4.3.1. Analisis Angka Indeks .....	72
4.3.1.1. Analisis Deskripsi Variabel Pelatihan.....	74
4.3.1.2. Analisis Deskripsi Variabel Lingkungan Kerja ...	76

4.3.1.3. Analisis Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja.....	78
4.3.1.4. Analisis Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan ...	80
4.4. Analisis Data .....	82
4.4.1. Uji Instrumen .....	82
4.4.1.1. Uji Validitas .....	82
4.4.1.2. Uji Reliabilitas .....	83
4.4.2. Uji Asumsi Klasik.....	84
4.4.2.1. Uji Multikolonieritas.....	84
4.4.2.2. Uji Heterokedastisitas .....	86
4.4.2.3. Uji Normalitas.....	88
4.4.3. Analisis Regresi Linear Berganda .....	96
4.4.4. Pengujian Hipotesis .....	100
4.4.4.1. Uji Statistik t .....	100
4.4.4.2. Uji Statistik f .....	105
4.4.4.3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	107
4.4.5. Uji Sobel .....	108
4.5. Hasil dan Pembahasan.....	112
BAB V PENUTUP.....	122
5.1. Kesimpulan.....	122
5.2. Implikasi Teoritis .....	125
5.3. Keterbatasan Penelitian .....	126
5.4. Saran .....	127
5.4.1. Saran bagi Hotel Megaland Solo .....	127
5.4.2. Saran untuk Penelitian Selanjutnya .....	127

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> Jenis Pelatihan Karyawan Hotel Megaland.....	5
<b>Tabel 1.2</b> Wawancara mengenai Pelatihan dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Hotel Megaland.....	9
<b>Tabel 1.3</b> Research Gap.....	16
<b>Tabel 2.1</b> Respons atas Kepuasan dan Ketidakpuasan.....	27
<b>Tabel 2.2</b> Penelitian Terdahulu.....	44
<b>Tabel 3.1</b> Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	50
<b>Tabel 4.1</b> Statistik Deskriptif Jenis Kelamin Responden .....	68
<b>Tabel 4.2</b> Statistik Deskriptif Usia Responden.....	69
<b>Tabel 4.3</b> Statistik Deskriptif Pendidikan Terakhir Responden .....	70
<b>Tabel 4.4</b> Statistik Deskriptif Jabatan Pekerjaan Responden .....	71
<b>Tabel 4.5</b> Data Responden Menurut Masa Kerja di Hotel Megaland .....	72
<b>Tabel 4.6</b> Hasil Tanggapan Responden atas Indikator Variabel Pelatihan	74
<b>Tabel 4.7</b> Deskripsi Indeks Variabel Pelatihan (X1).....	75
<b>Tabel 4.8</b> Hasil Tanggapan Responden atas Indikator Variabel Lingkungan Kerja.....	76
<b>Tabel 4.9</b> Deskripsi Indeks Variabel Lingkungan Kerja (X2) .....	77
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Tanggapan Responden atas Indikator Variabel Kepuasan Kerja .....	78
<b>Tabel 4.11</b> Deskripsi Indeks Variabel Kepuasan Kerja (Y1) .....	79
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Tanggapan Responden atas Indikator Variabel	

Kinerja Karyawan .....	80
<b>Tabel 4.13</b> Deskripsi Indeks Variabel Kinerja Karyawan (Y2) .....	81
<b>Tabel 4.14</b> Hasil Pengujian Validitas .....	82
<b>Tabel 4.15</b> Hasil Pengujian Reliabilitas .....	83
<b>Tabel 4.16</b> Hasil Pengujian Multikolonieritas Model 1 .....	84
<b>Tabel 4.17</b> Hasil Pengujian Multikolonieritas Model 2 .....	85
<b>Tabel 4.18</b> Hasil Uji Normalitas Metode Kolmogorov-Smirnov Model 1 .....	94
<b>Tabel 4.19</b> Hasil Uji Normalitas Metode Kolmogorov-Smirnov Model 2 .....	95
<b>Tabel 4.20</b> Hasil Uji Regresi Linier Berganda Model 1 .....	96
<b>Tabel 4.21</b> Hasil Uji Regresi Linier Berganda Model 2 .....	98
<b>Tabel 4.22</b> Hasil Uji Statistik t Model 1 .....	101
<b>Tabel 4.23</b> Hasil Uji Statistik t Model 2 .....	103
<b>Tabel 4.24</b> Hasil Uji Statistik F Model 1 .....	105
<b>Tabel 4.25</b> Hasil Uji Statistik F Model 2 .....	106
<b>Tabel 4.26</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Model 1 .....	107
<b>Tabel 4.27</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Model 2 .....	108

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Proses Pelatihan Strategik.....	31
<b>Gambar 2.2</b> Kerangka Pemikiran Penelitian .....	47
<b>Gambar 4.1</b> Struktur Organisasi Hotel Megaland Solo 2017 .....	67
<b>Gambar 4.2</b> Hasil Pengujian Heterokedastisitas <i>Scatterplot</i> (Model 1)....	87
<b>Gambar 4.3</b> Hasil Pengujian Heterokedastisitas <i>Scatterplot</i> (Model 2)....	88
<b>Gambar 4.4</b> Hasil Pengujian Normalitas Metode Histogram (Model 1)...	90
<b>Gambar 4.5</b> Hasil Pengujian Normalitas Metode Histogram (Model 2)...	91
<b>Gambar 4.6</b> Hasil Pengujian Normalitas Metode <i>Scatterplot</i> (Model 1) ..	92
<b>Gambar 4.7</b> Hasil Pengujian Normalitas Metode <i>Scatterplot</i> (Model 2) ..	93
<b>Gambar 4.8</b> Hasil Uji Sobel 1: Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja.....	110
<b>Gambar 4.9</b> Hasil Uji Sobel 2: Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja.....	111

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Kuesioner Penelitian .....	135
<b>Lampiran 2</b> Data Tanggapan Responden .....	146
<b>Lampiran 3</b> Analisis Data Crosstab.....	155
<b>Lampiran 4</b> Hasil Uji Validitas .....	158
<b>Lampiran 5</b> Hasil Uji Reliabilitas.....	161
<b>Lampiran 6</b> Hasil Uji Asumsi Klasik .....	164
<b>Lampiran 7</b> Hasil Uji Analisis Regresi Berganda .....	170
<b>Lampiran 8</b> Hasil Uji Sobel.....	173
<b>Lampiran 9</b> Surat Izin Penelitian.....	175

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Kinerja karyawan merupakan hal utama yang dilihat perusahaan untuk melakukan penilaian dan evaluasi kerja. Oleh karena itu kinerja karyawan dianggap sebagai bagian terpenting oleh perusahaan karena hal tersebut bersangkutan langsung dengan hasil kemampuan dan keterampilan semua sumber daya manusia perusahaan yang merupakan otak utama perusahaan untuk membantu pencapaian tujuan utama perusahaan.

Menurut Wibowo (2013:7) kinerja merupakan sebuah proses pelaksanaan suatu pekerjaan dari apa saja yang dikerjakan sampai bagaimana cara mengerjakannya hingga hasil yang diperoleh dari proses tersebut. Dapat diketahui bahwa kinerja memiliki hubungan dengan hasil kerja seseorang dalam suatu perusahaan atau organisasi yang bersangkutan dengan kualitas, kuantitas juga ketepatan waktu seorang karyawan ketika melaksanakan pekerjaannya.

Didalam perusahaan, tinggi rendahnya tingkat kinerja karyawan dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Telah diketahui bahwa penilaian kinerja karyawan merupakan bagian terpenting dalam proses kerja perusahaan maka dari itu karyawan akan memerlukan faktor-faktor

tersebut untuk mendorong dan mendukung peningkatan kinerja karyawan didalam perusahaan.

Pengaruh peningkatan kinerja karyawan dapat diperoleh dari dalam diri karyawan itu sendiri maupun dari lingkungan sekitar karyawan bekerja. Kinerja karyawan dapat meningkat ketika bekerja apabila karyawan sudah memahami bagaimana ia harus melakukan pekerjaannya. Dalam kasus ini, perusahaan biasanya akan memberikan bekal atau persiapan bagi setiap karyawan barunya untuk lebih mengenal pekerjaannya dan akan tetap memberikan bimbingan pembelajaran seiring berjalannya waktu dengan tujuan agar karyawan mampu untuk tetap mengembangkan kemampuannya dalam bekerja.

Bekal atau persiapan tersebut salah satunya bisa didapatkan dari pelatihan karyawan. Menurut Dessler (2015:284), pelatihan berarti memberi karyawan baru atau karyawan lama sebuah keterampilan yang mereka butuhkan untuk melakukan tugas mereka. Pelatihan juga merupakan proses seorang karyawan untuk menggapai sebuah target kriteria tertentu yang dimana kriteria tersebut telah ditentukan oleh pihak perusahaan dan nantinya akan dimanfaatkan guna mencapai tujuan utama perusahaan tersebut.

Dalam penelitian ini, peneliti telah memilih salah satu hotel yang berlokasi di kota Solo untuk dijadikan objek penelitian. Hotel Megaland merupakan hotel berbintang 4 yang terletak di Jl. Brigjend Slamet Riyadi

no 341 Solo. Hotel ini telah berdiri sejak pertengahan tahun 2014 tepatnya pada bulan Mei.

Sebagaimana setiap perusahaan selalu mengadakan pelatihan bagi karyawan-karyawannya, Hotel Megaland pun juga melakukan hal yang sama. Hotel Megaland mengadakan pelatihan setiap 1 bulan 1 kali, namun apabila pelatihan benar-benar sedang dibutuhkan oleh karyawannya, maka terkadang pelatihan bisa dilaksanakan 2 kali dalam 1 bulan.

Pada pelatihan karyawan, biasanya perusahaan telah menyediakan persiapan khusus yang dilengkapi dengan berbagai macam perlengkapan yang dibutuhkan karyawan-karyawannya. Persiapan ini dalam kata lain merupakan desain pelatihan. Mendesain sebuah pelatihan berarti merencanakan keseluruhan program pelatihan dari tujuan pelatihan tersebut, metode penyampaian dan evaluasi program.

Menurut Budi Santoso (2010:34) metode pelatihan merupakan upaya untuk mengimplementasikan rencana yang telah disusun dalam kegiatan nyata agar tujuan yang sudah disusun dapat tercapai secara optimal. Bisa disimpulkan bahwa metode pelatihan merupakan suatu cara untuk mengimplementasikan rencana yang sudah dibuat dalam bentuk kegiatan nyata untuk mencapai tujuan pelatihan. Metode pelatihan yang digunakan oleh Hotel Megaland sendiri termasuk salah satu metode dari *Off the Job Training* yaitu jenis pelatihan menggunakan teknik perkuliahan. Hotel Megaland selalu menggunakan metode pelatihan

tersebut sejak awal berdirinya hotel sampai sekarang. Metode seminar tersebut juga selalu dilaksanakan didalam perusahaan tepatnya diruangan *Pacific 1 ballroom* dengan kapasitas 150 orang. Berbagai fasilitas pelatihan juga sengaja disediakan oleh pihak hotel yang bertujuan agar peserta pelatihan dapat mengikuti proses pelatihan dengan baik.

Selain metode pelatihan, Hotel Megaland juga selalu menggunakan *trainer* pelatihan yang sama pula. Hotel Megaland belum pernah sekalipun menggunakan *trainer* profesional dari luar perusahaan sampai sekarang. *Trainer* pelatihan biasanya dilakukan oleh manajer Departemen Sumber Daya Manusia (SDM) itu sendiri. Namun apabila manajer pihak SDM berhalangan untuk menjadi *trainer* pelatihan maka *trainer* akan diganti oleh *Head of Department* atau manajer dari departemen lain.

Selain pelatih, bahan material yang tepat untuk pembelajaran (kasus-kasus, masalah-masalah, penguraian diskusi, daftar bacaan) juga harus disediakan. Materi pelatihan akan dijelaskan melalui metode pelatihan yang telah dipilih oleh pihak perusahaan sebelumnya. Bahan materi pelatihan yang diberikan oleh Hotel Megaland jelas berbeda-beda sesuai dengan jenis pelatihan yang dilakukan karena Hotel Megaland sendiri memiliki beberapa jenis pelatihan yang sengaja dibuat bervariasi dengan tujuan agar para karyawan dapat memilih jenis pelatihan apa yang sedang mereka butuhkan. Misalnya, karyawan-karyawan pada divisi Front Office Manager, Front Office Leader, Sales Admin dan Staff Engineering

jelas akan membutuhkan pelatihan yang berbeda satu sama lain yang sesuai dengan bidang pekerjaannya masing-masing.

**Tabel 1.1**  
**Jenis Pelatihan beberapa Karyawan Hotel Megaland tahun 2016**

<b>Jenis pelatihan</b>	<i>Front Office Manager</i>	<i>Front Office Leader</i>	<i>Sales Admin</i>	<i>Staff Engineering</i>
Panduan sopan santun dalam pelayanan	✓	✓	✓	✓
<i>Product knowledge</i>	✓		✓	
Siapa tamu itu?	✓	✓	✓	✓
Tugas dan kewajiban karyawan	✓	✓	✓	✓
Harapan manajemen terhadap karyawan	✓	✓	✓	✓
Penanganan reservasi	✓			
<i>Service</i>	✓			
<i>Building Maintenance</i>	✓			✓
<i>Grooming and Video</i>		✓		
5 Elemen kualitas pelayanan	✓	✓		

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

Dapat diketahui dari tabel diatas bahwa setiap divisi pekerjaan karyawan tidak harus mendapatkan jenis pelatihan yang sama. Karyawan diberi pelatihan sesuai dengan jenis pelatihan yang dibutuhkan karyawan tersebut. Seperti contohnya pada karyawan divisi Sales Admin, karyawan akan membutuhkan pelatihan *product knowledge* dikarenakan tugas karyawan tersebut untuk bertanggung jawab memonitoring sejauh mana produk-produk hotel siap dipublikasikan kepada para konsumen.

Selain pelatihan, tinggi rendahnya kinerja karyawan juga dapat dipengaruhi oleh lingkungan kerja didalam perusahaan itu sendiri. Baik secara langsung maupun tidak langsung, lingkungan dimana karyawan

bekerja akan menentukan apakah seorang karyawan merasa nyaman sehingga mampu melakukan pekerjaannya dengan baik.

Menurut Sedarmayanti dalam Riksa Aditya (2015:16) lingkungan kerja merupakan seluruh alat pekerjaan dan bahan yang digunakan, lingkungan sekitar dimana seseorang bekerja, metode kerja juga pengaturan kerja baik metode secara individual maupun kelompok. Hal ini menunjukkan bahwa apapun yang dilakukan karyawan ketika bekerja selalu berhubungan dengan lingkungan kerja dimulai dari metode kerja hingga alat pekerjaan yang digunakan.

Hotel Megaland yang saat ini menyandang bintang empat terus dituntut untuk menyediakan berbagai sarana dan prasarana yang unggul baik bagi *customer* maupun karyawannya. Alat-alat pekerjaan yang digunakan karyawan saat bekerja juga merupakan salah satu bentuk sarana bagi karyawan yang telah disediakan oleh Hotel Megaland. Selain itu, karyawan juga diberi fasilitas ruang istirahat dan toilet pribadi. Karyawan juga mempunyai lokernya masing-masing dengan tujuan untuk menyimpan baju ganti, peralatan untuk ibadah, alat mandi dan barang-barang lainnya dikarenakan hotel merupakan salah satu bisnis yang terus memberi pelayanan selama 24 jam penuh setiap harinya.

Selain lingkungan fisik, hubungan antar karyawan didalam hotel juga dituntut untuk selalu menomorsatukan kerja tim dikarenakan satu pekerjaan seorang karyawan akan berdampak pada pekerjaan karyawan

yang lain. Kesalahan sedikit saja tidak menutup kemungkinan untuk terjadinya masalah yang besar nantinya. Kejadian seperti itu pun juga pernah dialami Hotel Megaland, kesalahan kecil seperti miskomunikasi yang dilakukan oleh pegawai bagian resepsionis atau *Front Office* pada akhirnya menimbulkan masalah yang besar pada karyawan-karyawan lain khususnya dibagian *housekeeping*.

Faktor-faktor seperti pelatihan dan lingkungan kerja yang didapatkan karyawan tentu akan mempengaruhi seberapa baik karyawan saat melakukannya tugasnya. Karyawan dituntut untuk dapat mengerti secara jelas bagaimana ia harus melakukan pekerjaannya dengan benar dengan menggunakan pengetahuan dan kemampuan yang sudah karyawan peroleh dari pelatihan, selain itu lingkungan kerja yang mendukung karyawan juga jelas akan membantu karyawan untuk merasa lebih nyaman dan rileks ketika bekerja. Apabila pelatihan yang didapatkan sudah membantu karyawan untuk mendapatkan pengetahuan dan kemampuan yang dibutuhkan disertai dengan lingkungan kerja karyawan yang mendukung ketika karyawan melakukan pekerjaannya, karyawan akan merasa puas dengan pekerjaannya karena karyawan mampu menguasai pekerjaan tersebut dan melakukannya dengan baik dan benar.

Robbins dan Judge (2015:46) berpendapat kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif dari seorang karyawan tentang suatu pekerjaan yang diperoleh dari evaluasi pada karakteristik pekerjaan tersebut. Seseorang

yang memiliki rasa kepuasan yang tinggi terhadap pekerjaannya maka perasaan positifnya juga tinggi, begitu pula sebaliknya.

Meskipun karyawan telah mendapatkan pelatihan dan berada didalam lingkungan kerja yang nyaman tidak akan menutup kemungkinan bahwa karyawan sudah merasa puas dengan hal itu. Karena setiap karyawan memiliki kriteria mereka masing-masing untuk menilai apakah pelatihan dan lingkungan kerja yang ia dapatkan sudah membantu karyawan ketika bekerja.

Perusahaan menganggap rasa kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya adalah hal yang penting karena secara langsung mempengaruhi kinerja karyawan tersebut. Oleh karena itu pengukuran kepuasan kerja kerap dilakukan oleh pihak perusahaan kepada karyawannya untuk mengetahui seberapa puas karyawan terhadap pekerjaannya. Oleh karena itu, peneliti telah mewawancari beberapa karyawan terkait kepuasan mengenai pelatihan dan lingkungan kerja yang berdampak pada kepuasan kerja karyawan itu sendiri. Hasil wawancara dibawah ini mempresentasikan keseluruhan karyawan pada Hotel Megaland yang dimana karyawan-karyawan tersebut berasal dari divisi pekerjaan yang berbeda-beda.

Tabel 1.2

**Wawancara mengenai Pelatihan dan Lingkungan Kerja terhadap  
Kepuasan Kerja Karyawan Hotel Megaland Solo**

<b>Nama Karyawan (Jabatan/Lama Kerja)</b>	<b>Pelatihan Karyawan</b>	<b>Lingkungan Kerja (fisik/non-fisik)</b>
Rohman ( <i>Waiter</i> /1½ tahun)	<p>Karyawan merasa puas dengan pelatihan yang diadakan hotel secara keseluruhan (<i>trainer</i>, fasilitas, metode, materi dan lain-lain).</p> <p><b>Dampak terhadap kepuasan kerja:</b> Karyawan merasa dapat menguasai pekerjaannya ketika ia melaksanakan tugasnya di hotel.</p>	<p><b>-Fisik:</b> Karyawan merasa kurang puas dengan salah satu fasilitas hotel yaitu loker karyawan yang berjumlah sedikit dan ruangan loker yang sempit.</p> <p><b>-Non fisik:</b> Karyawan merasa puas dengan hubungan antar karyawan maupun dengan manajer atau supervisor karena sudah tidak ada kecanggungan diantaranya.</p> <p><b>Dampak terhadap kepuasan kerja:</b> responden merasa fasilitas bagi karyawan masih perlu ditingkatkan agar karyawan merasa nyaman ketika bekerja.</p>
Herlambang ( <i>Waiter</i> /1 tahun)	<p>Karyawan merasa kurang puas dengan pelatihan karena jadwal pelatihan yang terkadang bentrok dengan jadwal <i>shift</i> kerja karyawan sehingga karyawan terpaksa tidak dapat mengikuti pelatihan.</p> <p><b>Dampak terhadap kepuasan kerja:</b> Karyawan tidak mendapatkan pembelajaran dari pelatihan yang ia tinggalkan sehingga ketika bekerja karyawan masih belum merasa menguasai pekerjaan tersebut.</p>	<p><b>-Fisik:</b> Fasilitas hotel berupa kursi dan meja dianggap masih kurang sehingga apabila terdapat acara maka pihak hotel harus mengambil kursi dan meja dari luar hotel.</p> <p><b>-Non fisik:</b> Karyawan merasa puas dengan hubungan antar karyawan maupun dengan manajer karena sudah tidak ada <i>gap</i> diantaranya.</p> <p><b>Dampak terhadap kepuasan kerja:</b> Karyawan merasa sedikit kesulitan meng-<i>handle</i> perlengkapan acara karena keterbatasan kursi dan meja pada setiap acara yang</p>

		dilaksanakan.
Gilang ( <i>Public Area</i> /1 tahun)	<p>Karyawan masih kurang puas dengan pelatihan yang diadakan hotel karena jadwal pelatihan masih bentrok dengan jadwal <i>shift</i> kerja sehingga karyawan terpaksa tidak dapat mengikuti pelatihan</p> <p><b>Dampak terhadap kepuasan kerja:</b> Karyawan merasa ia tidak mendapatkan pembelajaran dari beberapa pelatihan karena bentrok oleh karena itu ia kurang dapat mengaplikasikan pembelajaran tersebut ketika bekerja.</p>	<p><b>-Fisik:</b> Karyawan merasa peralatan kerja masih ada beberapa yang rusak sehingga kadang menyebabkan pekerjaan proyek diundur.</p> <p><b>-Non fisik:</b> Karyawan merasa masih ada <i>gap</i> dengan para manajer karena sebelumnya sempat mengalami beberapa masalah.</p> <p><b>Dampak terhadap kepuasan kerja:</b> Karyawan terkadang menemukan kerusakan alat pekerjaan yang semestinya digunakan untuk sebuah acara namun karena rusak, acara kerap diundur. Karyawan juga merasa belum sepenuhnya nyaman ketika berkomunikasi dengan atasan karena sempat memiliki masalah sebelumnya.</p>
Heri <i>Security</i> (1½ tahun)	<p>Karyawan masih kurang puas dengan penjelasan <i>trainer</i> karena karyawan belum bisa mengerti materi secara keseluruhan, karyawan menyarankan agar <i>trainer</i> meningkatkanawasannya.</p> <p><b>Dampak terhadap kepuasan kerja:</b> Karyawan belum menguasai materi pelatihan secara keseluruhan sehingga kurang mampu mengerjakan pekerjaannya dengan baik.</p>	<p><b>-Fisik:</b> Peralatan kerja yang disediakan hotel masih belum lengkap sehingga terkadang menimbulkan beberapa masalah. Karyawan juga beranggapan bahwa fasilitas hotel diluar room masih kurang lengkap.</p> <p><b>-Non fisik:</b> Karyawan merasa puas dengan hubungan antar karyawan maupun dengan manajer karena sudah tidak ada kecanggungan ketika berkomunikasi satu sama lain.</p> <p><b>Dampak terhadap kepuasan kerja:</b> Peralatan kerja seperti kerucut kuning untuk tempat parkir mobil sangat terbatas</p>

		oleh karena itu karyawan sering kewalahan setiap kali mengarahkan <i>customer</i> untuk parkir dengan baik.
Yuni ( <i>Front Office</i> /2 tahun)	<p>Karyawan merasa belum puas dengan pelatihan yang diadakan hotel karena bosan dengan <i>trainer</i> yang selalu dari pihak hotel, karyawan pun juga menginginkan <i>trainer</i> dari pihak luar. Karyawan juga merasa terkadang materi tidak sesuai dengan tujuan pelatihan.</p> <p><b>Dampak terhadap kepuasan kerja:</b> Karyawan merasa karena ilmu yang didapatkan terbatas hanya dari seorang instruktur, karyawan merasa tidak dapat memperluas pengetahuannya yang kelak dapat digunakan ketika bekerja.</p>	<p><b>-Fisik:</b> Karyawan sudah menganggap peralatan kerja yang disediakan hotel sudah lengkap namun terkadang sinyal internet bermasalah padahal karyawan harus sering mengakses ke email dan berbagai website.</p> <p><b>-Non fisik:</b> Karyawan tidak merasa ada <i>gap</i> atau kecanggungan dengan sesama karyawan maupun dengan manajer dan atasan.</p> <p><b>Dampak terhadap kepuasan kerja:</b> Karyawan pernah mengalami server down ketika menerima pesanan <i>customer</i> dikarenakan internet yang bermasalah sehingga karyawan merasa kesulitan mengakses ke website resmi dan email hotel.</p>
Yanto <i>Security</i> (2 tahun)	<p>Karyawan sudah merasa puas dengan pelatihan yang diberikan oleh hotel.</p> <p><b>Dampak terhadap kepuasan kerja:</b> Karyawan merasa pelatihan yang diadakan sudah membantu ketika karyawan bekerja di hotel.</p>	<p><b>-Fisik:</b> Karyawan merasa personil karyawan <i>security</i> kurang sehingga kadang kewalahan saat bekerja.</p> <p><b>-Non fisik:</b> Karyawan merasa masih ada kecanggungan atau <i>gap</i> dengan general manager dan HRD manager.</p> <p><b>Dampak terhadap kepuasan kerja:</b> Karyawan tidak mempunyai banyak waktu bebas dikarenakan jumlah sekuriti yang sedikit sehingga terkadang merasa lelah dan tidak mampu menjalankan tugasnya dengan baik.</p>

		Karyawan juga merasa belum bisa nyaman berkomunikasi dengan atasan karena merasa posisi jabatan yang terlampau jauh.
Andre ( <i>Front Office</i> /4 tahun)	<p>Karyawan sudah puas dengan pelatihan yang disediakan, namun karyawan juga berharap pihak hotel akan memberi pelatihan bahasa asing bagi karyawan bagian <i>Front Office</i>.</p> <p><b>Dampak terhadap kepuasan kerja:</b> Karyawan merasa bahwa bagian <i>front office</i> kerap berinteraksi dengan <i>customer</i> asing oleh karena itu karyawan menginginkan pelatihan bahasa asing agar lebih mudah berkomunikasi dengan <i>customer</i> asing.</p>	<p><b>-Fisik:</b> Karyawan merasa fasilitas hotel masih belum lengkap untuk hotel berbintang empat dikarenakan belum ada fasilitas <i>gym</i> atau <i>fitness center</i>.</p> <p><b>-Non fisik:</b> Karyawan sudah puas dengan hubungan antar karyawan maupun dengan manajer karena sudah tidak ada <i>gap</i> diantaranya.</p> <p><b>Dampak terhadap kepuasan kerja:</b> Karyawan <i>front office</i> sering ditanyai oleh pelanggan perihal ketidak-adaan <i>gym</i> yang seharusnya difasilitasi oleh hotel berbintang empat maka dari itu karyawan semakin hari semakin jengah karena pertanyaan yang sama dilontarkan setiap harinya.</p>
Agus ( <i>Steward</i> /2½ tahun)	<p>Karyawan merasa kurang puas dengan pelatihan yang disediakan hotel karena terkadang pengajaran praktek ketika pelatihan sangat berbeda saat berada ditempat kerja.</p> <p><b>Dampak terhadap kepuasan kerja:</b> Karyawan merasa sedikit kaget ketika bekerja langsung di hotel karena pengetahuan yang didapat dari pelatihan sering berbeda dengan kondisi nyata.</p>	<p><b>-Fisik:</b> Karyawan masih kurang puas karena apabila ada fasilitas yang rusak, pihak hotel terkadang masih harus memanggil teknisi dari luar sehingga memakan waktu perbaikan yang lama.</p> <p><b>-Non fisik:</b> Karyawan masih memiliki <i>gap</i> atau kecanggungan ketika berkomunikasi dengan para manajer tapi tidak dengan sesama karyawan.</p> <p><b>Dampak terhadap kepuasan kerja:</b> Karyawan menyatakan bahwa</p>

		<p>pihak hotel terkadang harus memanggil teknisi dari luar sehingga memakan waktu yang lama, hal ini dapat menyebabkan pekerjaan sejumlah karyawan ikut tertunda sehingga memicu timbulnya masalah lain.</p>
<p>Riyadi (<i>Kitchen</i>/3 tahun)</p>	<p>Karyawan masih belum puas dengan pelatihan yang disediakan karena masih kurangnya pengajaran secara praktek setelah pemberian materi secara teori.</p> <p><b>Dampak terhadap kepuasan kerja:</b> Karena pada akhirnya setiap pekerjaan akan dilakukan secara praktek, karyawan merasa belum sepenuhnya menguasai pekerjaannya karena pelatihan yang hanya memberikan teori saja.</p>	<p><b>-Fisik:</b> Karyawan beranggapan bahwa <i>pastry</i> hotel masih kekurangan personil karyawan. <b>-Non fisik:</b> Karyawan sudah merasa puas dengan hubungan antar karyawan meskipun masih terdapat sedikit kecanggungan dengan pihak manajer.</p> <p><b>Dampak terhadap kepuasan kerja:</b> Karyawan merasa kekurangan personil didalam dapur khususnya <i>pastry</i> karena kebanyakan <i>chef</i> dari hotel tidak mempunyai skill membuat <i>desert</i> yang bagus.</p>
<p>Arif (<i>Engineering</i>/1 tahun)</p>	<p>Karyawan beranggapan bahwa materi yang diberikan ketika pelatihan sudah terlalu monoton. Karyawan juga berharap ingin mendapat <i>trainer</i> dari luar hotel.</p> <p><b>Dampak terhadap kepuasan kerja:</b> Karyawan merasa ilmu yang didapatkan terbatas hanya dari seorang instruktur dan materi terus diulang-ulang oleh karena itu karyawan merasa tidak dapat memperluas pengetahuannya yang dapat digunakan ketika karyawan bekerja.</p>	<p><b>-Fisik:</b> Karyawan sudah merasa puas dengan peralatan kerja yang hotel sediakan. <b>-Non fisik:</b> Karyawan sudah merasa puas dengan hubungan antar karyawan maupun dengan pihak manajer atau atasan. Namun karyawan mengeluh karena dulu terdapat <i>meeting</i> terbuka namun sekarang sudah ditiadakan.</p> <p><b>Dampak terhadap kepuasan kerja:</b> Karyawan menyatakan bahwa dulu terdapat pertemuan terbuka yang bisa dihadiri oleh semua karyawan namun</p>

		sekarang pertemuan tersebut ditiadakan sehingga karyawan merasa sedikit kesulitan setiap ingin menyampaikan pendapat atau keluhan kepada atasan.
--	--	--

Sumber: Data hasil wawancara karyawan Hotel Megaland (10 responden)

Dapat diketahui dari tabel diatas bahwa hasil wawancara dari 10 orang karyawan masih merasa belum puas dengan pelatihan dan lingkungan kerja yang ada di Hotel Megaland. Presentase karyawan atas kepuasan pelatihan yang berdampak pada kepuasan kerja adalah 20%, lalu presentase kepuasan lingkungan kerja fisik yang berdampak pada kepuasan kerja adalah sebesar 10%, sedangkan presentase kepuasan lingkungan kerja non-fisik yang berdampak pada kepuasan kerja adalah sebesar 60%.

Ketidakpuasan karyawan terhadap pelatihan dan lingkungan kerja akan berdampak pada saat karyawan melakukan pekerjaannya. Diketahui dari tabel diatas, karyawan yang merasa belum sepenuhnya menguasai pekerjaannya dan kurang nyaman dengan lingkungan kerjanya akan merasa tidak puas dengan pekerjaan yang ia lakukan karena hal tersebut berdampak langsung dengan pekerjaannya.

Kepuasan karyawan terhadap pelatihan dan lingkungan kerja akan berpengaruh terhadap kepuasan karyawan saat melakukan pekerjaannya. Apabila seorang karyawan yang mendapatkan pelatihan yang sesuai dengan kebutuhannya dan mampu mempraktekkannya langsung ketika

bekerja yang didukung dengan lingkungan kerja yang baik maka tentu akan berdampak positif pada hasil kerja karyawan. Hasil kerja yang dimaksud diatas disebut juga dengan kinerja karyawan, baik kinerja secara individual maupun kelompok dalam periode waktu tertentu sesuai dengan pekerjaan yang telah diamanahkan kepada karyawan. Apabila karyawan melaksanakan pekerjaannya dengan baik niscaya hasil kerja karyawan tersebut pun juga akan dinilai baik, dengan itu karyawan akan merasa puas dengan pekerjaannya dan memandang positif terhadap pekerjaan tersebut.

Pada perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan tentunya setiap aktivitas yang karyawan lakukan akan dinilai secara langsung oleh para *customer*. Dalam penelitian ini *customer* yang dimaksud merupakan *customer* pada Hotel Megaland. Setiap *customer* hotel sudah pasti akan diberikan sejumlah pelayanan sejak kedatangan sampai meninggalkan hotel tersebut. Dimulai dari staff *security* yang akan menyambut kedatangan sampai staff *security* yang mengucapkan terimakasih dan selamat jalan kepada *customer*. Diketahui bahwa berbagai macam pelayanan yang diberikan kepada *customer* secara langsung maupun tidak langsung akan berdampak besar bagi nilai hotel karena bagi perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan, bagaimana cara karyawan ketika mengerjakan tugasnya untuk memuaskan *customer* merupakan kunci utama kesuksesan sebuah hotel di mata masyarakat.

Untuk mengetahui apakah pelatihan, lingkungan kerja dan kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan, peneliti

telah menelaah penelitian-penelitian terdahulu yang diketahui terdapat adanya *Research Gap* dengan penelitian peneliti kali ini.

**Tabel 1.3**  
**Research Gap**

No.	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Latar Belakang Masalah	Hasil Penelitian
1.	A.K. Srivastava (2008)	<i>Effect of Perceived Work Environment on Employees' Job Behaviour and Organizational Effectiveness in 4 Industrial Organizations</i>	Penelitian-penelitian sebelumnya selalu menggunakan lingkungan kerja sebagai variabel keseluruhan yang mempengaruhi kinerja, tidak menjabarkannya kedalam beberapa komponen seperti perilaku kerja dan sikap kerja.	Lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan secara keseluruhan bersama dengan variabel perilaku kerja dan sikap perilaku kerja namun tidak berpengaruh signifikan apabila sebagai variabel yang berdiri sendiri.
2.	Ariza Luky Faradita (2013)	Pengaruh Program Training terhadap Kualitas Karyawan pada Bagian Administrasi PT. Sucofindo Cabang Samarinda	Kualitas karyawan memegang peranan penting bagi keberhasilan dan kehancuran perusahaan oleh karena itu kualitas karyawan harus dikelola dengan baik.	Terdapat tiga variabel independen yaitu bahan pelatihan, fasilitas pelatihan dan lama pelatihan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas karyawan dan terdapat satu variabel independen yaitu <i>trainer</i> pelatihan yang negatif dan tidak signifikan terhadap kualitas karyawan.
3.	Chadek Novi, I Wayan Bagia	Pengaruh Stres Kerja dan	Diketahui karyawan pada perusahaan	Terdapat perbedaan

	dan Gede Putu Agus Jana (2014)	Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada bagian Tenaga Penjualan UD Surya Raditya Negara	mengalami stres tinggi sehingga tidak mampu mencapai hasil yang ditetapkan perusahaan.	indikator pada variabel kepuasan kerja dan kinerja karyawan
4.	Trisofia Junita, Altje Tumbel dan Yantje Uhing (2015)	Pengaruh Pelatihan, Pengalaman dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bangun Wenang <i>Beverages Company</i> Manado	Perusahaan mengandalkan karyawannya untuk dapat terus menggali potensi yang mereka miliki agar mampu bertahan dalam persaingan dengan perusahaan lainnya.	Terdapat perbedaan indikator yang digunakan pada variabel lingkungan kerja dan kinerja karyawan.
5.	Shih Shuo Yeh, Tzung Cheng Huan (2016)	<i>Assessing the Impact of Work Environment Factors on Employee Creative Performance on Fine-Dining Restaurant</i>	Pada saat ini lingkungan kerja, dukungan sosial perusahaan, sumber-sumber, regulasi dan hak kebebasan dapat mempengaruhi kemampuan karyawan untuk menciptakan kreasi makanan yang berbeda.	Semua variabel berpengaruh positif terhadap kretivitas kerja karyawan namun 1 variabel yaitu variabel regulasi menunjukkan pengaruh negatif terhadap kebebasan dan kreativitas kerja karyawan

Dapat diketahui dari tabel diatas bahwa masih ada beberapa penelitian terdahulu yang mendapati pelatihan sebagai variabel dependen memberikan hasil yang tidak signifikan atau negatif terhadap variabel independennya. Meskipun peneliti menemukan lebih banyak variabel pelatihan yang berpengaruh positif, hal ini tidak memungkiri bahwa masih ada beberapa pelatihan yang tidak memberikan banyak bantuan bagi karyawan perusahaan untuk mencapai tujuannya.

## 1.2. Rumusan Masalah

Diketahui dari fenomena yang ada, masih terdapat ketidakpuasan karyawan terhadap pelatihan yang disediakan hotel dimulai dari metode pelatihan yang digunakan, *trainer* yang dianggap masih kurang berwawasan, keinginan karyawan untuk menggunakan trainer dari luar hotel, materi pelatihan yang monoton dan jadwal pelatihan yang bentrok dengan *shift* kerja sehingga hal ini memberikan dampak pada kepuasan karyawan ketika mengaplikasikannya ditempat kerja.

Selain itu, karyawan juga merasa masih kurang puas dengan lingkungan kerja hotel baik secara fisik maupun nonfisik seperti kurang lengkapnya peralatan kerja, beberapa peralatan yang rusak dan lamanya perbaikan, kurangnya personil karyawan di beberapa bagian departemen dan masih kurang terikatnya hubungan antara karyawan dengan para manajer hotel.

Dilihat dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan karyawan masih tidak puas terhadap pelatihan dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan saat melakukan pekerjaannya yang dimana hal ini berpengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya. Berdasarkan pemikiran rumusan masalah diatas, maka peneliti dapat merumuskan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah pelatihan memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Megaland Solo?

2. Apakah lingkungan kerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Megaland Solo?
3. Apakah pelatihan memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Megaland Solo?
4. Apakah lingkungan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Megaland Solo?
5. Apakah kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Megaland Solo?

### **1.3. Tujuan dan Manfaat Pelatihan**

#### 1.3.1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah dan pertanyaan penelitian diatas, maka dapat dikembangkan tujuan dari penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh pelatihan terhadap kepuasan kerja Hotel Megaland Solo.
2. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja Hotel Megaland Solo.
3. Untuk menganalisis pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan Hotel Megaland Solo.
4. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Hotel Megaland Solo.
5. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Hotel Megaland Solo.

### 1.3.2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan agar bisa memberikan manfaat kepada para pembaca dari berbagai pihak, diantaranya adalah:

#### 1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi serta masukan dan bahan pertimbangan dalam penerapan aktivitas pelatihan dan bagaimana seharusnya lingkungan kerja yang baik bagi karyawannya.

#### 2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan mengenai ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya yang berkaitan dengan pengaruh pelatihan, lingkungan kerja dan kepuasan terhadap kinerja karyawan dalam suatu perusahaan.

### 1.4. Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian dalam penelitian ini peneliti bagi kedalam 5 bagian yaitu sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang penelitian yang akan dilakukan, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan mengenai landasan teori yang diambil dari kutipan buku dan beberapa penelitian serta hasil terdahulu yang bersangkutan dengan materi penelitian.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi mengenai bagaimana peneliti menjelaskan langkah-langkah pengerjaan dalam menyelesaikan penelitian menggunakan metode yang digunakan, sampel data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang pengolahan data penelitian, analisis data penelitian dan pembahasan mengenai masalah yang diangkat.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari peneliti mengenai penelitian yang telah dilakukan yang merupakan bab terakhir dalam penelitian skripsi.

- DAFTAR PUSTAKA
- LAMPIRAN