Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
ISSN : 3031-5085

Vol 5 No 1 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.34833/panorama.v1i1.1395

PENGARUH PELATIHAN SOFT SKILL DAN HARD SKILL TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI HOTEL XYZ

Syaira Syaharani Prima[1], Feri Ferdian[2]
[1,2]Departemen Pariwisata, Universitas Negeri Padang
Email: syaharanisyaira@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi dampak dari pelatihan soft skill dan hard skill terhadap performa karyawan di Hotel XYZ. Jenis penelitian menggunakan asosiatif kausal melalui pendekatan kuantitatif dengan motode survei melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 104 responden, yang merupakan karyawan tetap di Hotel XYZ. Untuk analisis data, digunakan metode uji validitas, reliabilitas, analisis deskriptif, serta analisis regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 26. Hasil dari studi ini mengindikasikan bahwa pengembangan soft skill dan hard skill, masing - masing atau secara bersamaan, menghasilkan dampak positif yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Angka koefisien regresi untuk soft skill adalah 0,280 dengan nilai signifikansi 0,001. Dengan nilai yang diperoleh, maka disimpulkan bahwa peningkatan kompetensi soft skill dan hard skill melalui program pelatihan yang berkelanjutan dapat meningkatkan kinerja karyawan secara signifikan di Hotel XYZ.

Kata kunci: Pelatihan Soft Skill, Pelatihan Hard Skill, Kinerja Karyawan

Abstract

This study was conducted to identify the impact of soft skills and hard skills training on employee performance at Hotel XYZ. The type of research used was causal associative with a quantitative approach to the survey through the distribution of questionnaires to respondents. Data collection was carried out using a questionnaire distributed to 104 respondents, who were permanent employees at Hotel XYZ. For data analysis, validity, reliability, descriptive analysis, and multiple linear regression analysis methods were used with the help of SPSS software version 26. The results of this study indicate that the development of soft skills and hard skills, either separately or simultaneously, has a significant positive impact on employee performance. The regression coefficient for soft skills is 0.280 with a significance level of 0.001. Thus, it can be concluded that improving soft skills and hard skills competencies through continuous training programs can significantly improve employee performance at Hotel XYZ.

Keyword : Soft Skill Training, Hard Skill Training, Employee Performance

Article History
Received: Oktober 2025
Reviewed: Oktober 2025
Published: Oktober 2025

Plagirism Checker No 268
DOI : Prefix DOI : 10.8734/panorama.v1i1.1395
Copyright : Author
Publish by : Panorama

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
ISSN : 3031-5085
Vol 5 No 1 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.34833/panorama.v1i1.1395

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan usaha dibidang jasa akomodasi yang dikelola secara profesional oleh pemilik dengan tujuan utama menyediakan layanan meliputi penyediaan kamar, pelayanan makanan dan minuman, serta fasilitas pendukung lainnya bagi masyarakat umum. Sumber daya manusia memiliki peranan penting untuk menentukan keberhasilan dari tujuan suatu perusahaan. Dengan itu sumber daya manusia harus memiliki tingkat kualitas yang baik sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik dan berkualitas (Yulianti, 2015). Peran Sumber Daya Manusia diperlukan untuk membentuk perubahan, sumber daya manusia ini harus selalu dikembangkan secara bertahap guna meningkatkan kemampuan dan keahlian yang sesuai dengan tuntutan lingkungan kerja.

Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan, baik dari segi kuantitas, kualitas, ketepatan waktu, kemampuan berinteraksi, maupun sikap kerja sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan (Mangkunegara, 2017). Dalam industri perhotelan, kinerja karyawan tidak hanya diukur dari seberapa cepat dan tepat mereka menyelesaikan pekerjaan, tetapi juga dari perilaku kerja yang mencerminkan profesionalitas dalam melayani tamu, seperti keramahan, sopan santun, dan sikap pelayanan.

Namun, masih adanya ditemukan permasalahan kinerja karyawan di hotel XYZ, beberapa karyawan masih menunjukkan kurangnya teliti dalam administrasi, keterlambatan dalam menyelesaikan tugas, serta kelemahan komunikasi. Untuk mencapai kinerja yang optimal, perusahaan perlu melakukan berbagai upaya pengembangan sumber daya manusia, salah satunya melalui program pelatihan baik berupa *soft skill* dan *hard skill* yang dirancang untuk meningkatkan kompetensi dan profesionalisme karyawan. Pelatihan soft skill dan hard skill merupakan dua aspek penting dalam pengembangan sumber daya manusia.

Pelatihan Soft skill bertujuan untuk mengembangkan kemampuan interpersonal seperti komunikasi, kerjasama, kepemimpinan, empati dan pemecahan masalah. Metode pelatihan soft skill umumnya melibatkan pembelajaran aktif, simulasi, diskusi kelompok, dan pengalaman agar peserta dapat menginternalisasi perlikau dan sikap yang diharapkan (Lista A, 2022). Sedangkan pelatihan *hard skill* berfokus kepada penguasaan kemampuan teknis atau pengetahuan spesifik yang relevan dengan bidang pekerjaan, seperti penggunaan perangkat lunak, teknik, atau prosedur operasional. Metode pelatihan biasanya berupa praktik langsung, pemaparan teori, atau simulasi teknis. Hasil pelatihan *hard skill* lebih mudah diukur dan diuji, serta lebih efektif dan langsung terlihat dalam kinerja (Lista A,2022). Adapun yang dimaksud dengan kinerja karyawan menurut Siallagan (2020) menjelaskan bahwa kinerja yaitu hasil dari suatu pekerjaan karyawan yang bernilai sesuai atau bahkan lebih secara kualitas ataupun kuantitas dalam sebuah organisasi sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Faktor – faktor yang mempengaruhi hasil kinerja karyawan menurut Busro (2018:95) yaitu : (1) jumlah dan komposisi kompensasi (2) penempatan kerja (3) pelatihan (4) promosi (5) rasa aman di masa depan.

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab pertanyaan : (1) Sejauh mana pengaruh pelatihan *soft skill* teradap kinerja karyawan, (2) Sejauh mana pengaruh pelatihan *hard skill* terhadap kinerja karyawan, (3) Sejauh mana pengaruh kedua variabel secara simultan terhadap kinerja karyawan di hotel XYZ. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana kontribusi pelatihan *soft skill* dan *hard skill* terhadap penigkatan kinerja karyawan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode survei kuantitatif dalam kategori penelitian kausal asosiatif (sebab dan akibat). Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli dan Agustus 2025 di Hotel XYZ. Kinerja karyawan (Y) adalah variabel dependen, sedangkan pelatihan *soft skill* (X1) dan pelatihan *hard skill* (X2) adalah variabel independen. Teknik pengambilan sampel yaitu *simple random sampling* digunakan untuk memilih 104 karyawan dari populasi 142 karyawan Hotel

Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
ISSN : 3031-5085
Vol 5 No 1 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.34833/panorama.v1i1.1395

XYZ.

Ada dua kategori data yang digunakan. Kategori pertama adalah data primer, yaitu data yang dikumpulkan langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner tentang kinerja karyawan dan pelatihan *soft skill* dan *hard skill*. Data tentang jumlah karyawan adalah data sekunder, yaitu data yang sumbernya tidak memberikan data secara langsung kepada pengumpul data.

Instrumen kuesioner dibagikan kepada responden sebagai bagian dari proses pengumpulan data, dan para responden diminta untuk menilai pernyataan-pernyataan tersebut pada skala Likert. Validitas dan reliabilitas instrumen kemudian dinilai untuk melihat apakah instrumen tersebut layak digunakan dalam penelitian. Uji validitas dan reliabilitas adalah tes yang dilakukan. Uji multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan normalitas dilakukan untuk kebutuhan uji analisis. Sementara itu, koefisien determinasi dan uji regresi linier berganda digunakan untuk mengevaluasi hipotesis.

Teknik pengumpulan data menggunakan penyebaran instrumen kuesioner kepada responden yang dimana responden akan menjawab pernyataan yang diberikan dengan nilai skala likert. Kemudian dilakukan uji coba instrumen, yang bertujuan untuk mengetahui validitas dan realibilitas instrumen apakah layak atau tidak digunakan untuk penelitian. Uji yang dilakukan adalah uji validitas dan uji realibilitas. Untuk uji persyaratan analisis dilakukan uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikoleniaritas. Sedangkan pengujian hipotesis menggunakan uji regresi linear berganda dan koefisien determinan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Hasil dari penelitian ini meliputi : 1)Deskripsi Data Responden 2)Deskripsi Data Variabel 3)Uji Persyaratan Analisis 4) Pengujian Hipotesis

1. Deskripsi Data Responden

Hasil yang ditemukan pada penelitian ini untuk karakteristik kelamin responden diperoleh dari data yang berkaitan dengan tipe kelamin laki-laki dan perempuan dengan hasil jenis kelamin responden diperoleh data jenis kelamin laki – laki terdapat presentase 43% dengan jumlah 45 orang, sedangkan untuk jenis kelamin perempuan terdapat presentase 57% dengan jumlah 59 responden. Responden berusia antara 17 dan 25 tahun terdapat nilai persentase 24% dengan jumlah 25 orang, responden dengan 26 – 30 tahun terdapat persentase 61% dengan jumlah 63 orang responden, responden dengan usia 31 – 35 tahun terdapat persentase 15% dengan jumlah 16 orang responden. Karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir diperoleh responden dengan persentase 78% memiliki tingkat pendidikan terkahir Diploma/Sarjana, sebanyak 2 orang responden dengan persentase 2% memiliki tingkat pendidikan terkahir Master/Doktor, kemudian sebanyak 21 responden dengan persentase 20% merupakan tamatan pendidikan terkahir SMA /Sederajat, dan 0 responden merupakan tamatan tingkat pendidikan terkahir SMP/Sederajat.

Untuk karakteristik responden berdasarkan berapa lama bekerja diketahui bahwa sebanyak 3 orang karyawan dengan nilai 3% bekerja selama < 1 Tahun, jumlah 15 orang karyawan dengan nilai 14% bekerja selama > 4 Tahun, jumlah 32 orang responden dengan persentase 31% sudah bekerja selama 1-2 Tahun, dan sebanyak 54 orang responden dengan persentase 52% sudah berkeja selama 3-4 Tahun. Untuk karakteristik responden berdasarkan departemen diketahui bahwa sebanyak 18 orang responden dengan persentase 17% berasal dari departemen engineerig, sebanyak 4 orang responden dengan persentase 4% berasal dari departemen F&B *Product*, responden terbanyak berjumlah 30 orang dengan persentase 29% berasal dari departemen F&B *Service*, sebanyak 1 orang responden dengan persentase 1% berasal

Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
ISSN : 3031-5085
Vol 5 No 1 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.34833/panorama.v1i1.1395

dari departemen *Finance*, HRD dan *Security*, kemudian sebanyak 2 orang responden dengan persentase 2% berasal dari departemen IT dan *Sales Marketing*. Dan untuk karakteristik berdasarkan penghasilan diperoleh data jumlah responden terbanyak berjumlah 74 orang dengan persentase 71% mendapat penghasilan Rp3.000.000 – Rp6.000.000, sebanyak 9 orang responden dengan persentase 9% mendapat penghasilan <Rp3.000.000, sebanyak 18 orang responden dengan persentase 17% mendapat penghasilan Rp7.000.000 – Rp10.000.000, dan responden dengan jumlah responden paling sedikit sebanyak 3 orang dengan persentase 3% mendapat penghasilan >Rp10.000.000.

2. Deskripsi Data Variabel

Pada penelitian ini digunakan analisis deskriptif yang bertujuan untuk mengidentifikasi persepsi 104 responden terkait vairabel pelatihan *soft* skill (X1) dan pelatihan *hard skill* (X2) dan variabel kinerja karyawan (Y). Hasil dari analisis deskriptif variabel ditemukan tingkat capaian responden (TCR) variabel pelatihan *soft skill* adalah 76,39 %, nilai ini merupakan kategori baik. Hasil ini menunjukkan responden pada sebagian besar memberi penilaian positif terhadap pelatihan *soft* skill yang membantu karyawan dalam mengembangkan kemmapuan interpersonal mencakup keterampilan komunikasi, kecerdasan emosional, etika dan keterampilan kepemimpinan. Untuk variabel pelatihan *hard skill* dengan tingkat capain responden (TCR) sebesar 77.8 % yang juga tergolong baik, menujukkan pelatihan *hard skill* yang telah diberikan secara efektif membantu karyawan dalam menguasai keterampilan kerja, menguasai pengetahuan teknologi, memahami dan melaksanakan pekerjaan sesuai standar operasional proesedur (SOP) yang telah ditetapkan. Dan untuk variabel kinerja karyawan tingkat capaian responden (TCR) sebesar 73 % termasuk kedalam kategori baik, disimpulkan bahwa karyawan telah mampu bekerja secara bertanggung jawab, inisiatif dan kerjasama guna menghasilkan kinerja yang baik.

3. Uji Persyaratan Analisis

Uji normalitas digunakan untuk menentukan apakah data terdistribusi secara normal atau tidak. Dalam penelitian ini, Sig. yang digunakan sebagai ukuran tolok ukur untuk mengukur dan memperoleh keputusan normal atau tidak normal sebesar 0,05. Berdasarkan pengujian normalitas menggunakan metode One-Sample Kolmogrov-Smirnov, hasilnya menunjukkan tingkat signifikansi >0,05 dan nilai 0,200. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data memiliki distribusi normal. Karena data yang diperoleh telah memenuhi asumsi dasar uji normalitas, aman untuk melakukan regresi linier berganda.

Uji heteroskedastistas digunakan untuk menguji sebuah model regresi apakah terjadi ketidaksamaan variance dari sebuah recidual ke hal lain yang diamati pada model regresi. Model regresi dikatakan baik jika model regresi tidak bernilai heteroskedastisitas, dalam pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas jika nilai Sig. antar variabel independen dengan absolut residual bernilai lebih besar dari 0.05. Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas dalam uji penelitian ini diperoleh nilai 0.947 untuk variabel pelatihan *soft skill* (X1) dan nilai 0.682 variabel pelatihan *hard skill* (X2) dengan nilai Sig. bernilai lebih besar dari 0.05. Maka dapat disimpulkan dari nilai tersbut hasil uji heteroskedastisitas tidak ada gejala heteroskedastisitas antar variabel independen dalam model regresi layak digunakan.

Uji multikoleniaritas digunakan agar mendeteksi ada atau tidak ada kolerasi antar variabel bebas dalam model regresi. Jika ditemukan korelasi antar variabel bebas maka gejala multikoleniaritas terjadi dan sebaliknya. Model regresi dikatakan baik jika tidak adanya interkorelasi atau gejala multikoleniaritas diantara variabel bebas. Pada penelitian

Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
ISSN : 3031-5085
Vol 5 No 1 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.34833/panorama.v1i1.1395

ini uji multikoleniaritas menunjukkan hasil nilai VIF untuk variabel pelatihan *soft skill* (X1) dan pelatihan *hard skill* (X2) adalah 2.532 yang berarti >10.00. Nilai tersebut menunjukkan bahwa tidak ada variabel yang saling mempengaruhi dalam kedua variabel bebas secara berlebihan dalam model regresi, artinya tidak ditemukannya gejala multikoleniaritas dan regresi linear berganda dapat dilanjutkan.

4. Pengujian Hipotesis

Uji Regresi Linear Berganda

Tujuan analisis regresi linear berganda dan pengujian hipotesis adalah untuk mengetahui sejauh mana kinerja karyawan (Y) dipengaruhi oleh pelatihan *soft skill* (X1) dan pelatihan *hard skill* (X2).

Tabel 1. Uji Regresi Linear Berganda

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1738.086	2	869.043	44.742	.000[b]
	Residual	1961.760	101	19.423		
	Total	3699.846	103			

a. Dependent Variable: Kinerja_Karyawan
b. Predictors: (Constant), P_Hard Skill, P_Soft Skill

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS

Tabel 2. Uji Regresi Variabel X1 dan X2 Terhadap Y

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20.447	3.901		5.241	.000
	P_Soft Skill	.280	.079	.406	3.525	.001
	P_Hard Skill	.465	.168	.320	2.775	.007

a. Dependent Variable: Kinerja_Karyawan

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS

Berdasarkan hasil regresi linier berganda, nilai F adalah sebagai berikut: 44.742 dengan nilai Sig. 0.000 dengan taraf signifikansi < 0.05. Sedangkan nilai t sebesar 3.525 dengan nilai Sig. 0.001 pada variabel pelatihan *soft skill* (X1) dan 2.775 dengan nilai Sig. 0.007 pada variabel pelatihan *hard skill* (X2). Hal ini diartikan bahwa pelatihan *soft skill* dan pelatihan *hard skill* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Maka bisa disimpulkan bahwa hasil hipotesis Ha diterima dan Ho ditolak.

Koefisien Determinasi (R2)

Tabel 3. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.685[a]	.470	.459	4.40720

a. Predictors: (Constant), P_Hard Skill, P_Soft Skill

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS

Koefisien determinasi digunakan untuk menilai kemampuan model dalam regresi menjelaskan seberapa banyak variabel pelatihan *soft skill* (X1) dan pelatihan *hard skill*

Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
ISSN : 3031-5085
Vol 5 No 1 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.34833/panorama.v1i1.1395

(X2) secara simultan atau bersamaan mempengaruhi variabel kinerja karyawan (Y). Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel di atas, nilai R Square yang diperoleh adalah 0,459. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan *soft skill* (X1) dan pelatihan *hard skill* (X2) secara bersama – sama mempengaruhi kinerja karyawan (Y) mencapai 45,9% sementara 54,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak ada pada penelitian ini. Dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan memiliki kemampuan cukup baik dalam menjelaskan variasi perubahan kinerja karyawan dengan pelatihan *soft skill* dan pelatihan *hard skill*.

PEMBAHASAN

1. Pelatihan *Soft Skill*

Berdasarkan hasil analisis data dari 104 responden menggunakan SPSS 26.00. Hasil menunjukkan bahwa variabel pelatihan *soft skill* diklasifikasikan sebagai baik dengan TCR sebesar 76,39%. Ini adalah menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan Hotel XYZ merasakan manfaat dari pelatihan *soft skill*. Nilai tertinggi terdapat pada indikator keterampilan kepemimpinan sebesar 77.69% dan etika sebesar 77.55%, responden memberikan penilaian sangat baik, yang berarti pelatihan telah membantu karyawan untuk meningkatkan kemampuan saling memotivasi, mendengar secara aktif, mengendalikan emosi, sertia menunjukkan sikap empati saat menghadapi tamu. Namun demikian, pada indikator keterampilan berpikir masih terdapat nilai TCR yang lebih rendah 74.87%, hal ini menunjukkan bahwa masih kurang nya kemampuan untuk menganalisis dan mengevaluasi suatu pekerjaan oleh karyawan.

Temuan ini didukung oleh teori Kumar (2022) menyatakan bahwa pelatihan *soft skill* merupakan kumpulan karakterisitik kepribadian, perilaku dan sikap sosial yang memungknkan individu untuk berkomunikasi secara eferktif, bekerja sama secara efektif dan menangani konflik secara sukses. Dilingkungan perhotelan kemampuan *soft skill* seperti ketermapilan komunikasi, kecerdasan emosional, keterampilan berpikir, etika, dan kepemimpinan sangat penting. Jika karyawan memiliki kekurangan dalam aspek ini dapat maka akan sangat berdampak kepada kinerja karyawan yang mengakibatkan kekecewaan oleh para tamu. Maka dari itu, pelatihan *soft skill* menjadi hal penting untuk ditingkatkan

2. Pelatihan Hard Skill

Berdasarkan hasil analisis data dari 104 responden menggunakan SPSS 26.00. Didapatkan hasil bahwa pada variabel pelatihan *hard skill* diklasifikasikan baik dengan nilai TCR 77.80. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan Hotel XYZ merasakan manfaat dari pelatihan *hard skill*. Nilai tertinggi terdapat pada indikator keterampilan teknis standar operasional sebesar 79.49%, nilai ini yang termasuk pada kategori baik, menunjukkan bahwa karyawan mampu melaksanakan prosedur kerja sesuai dengan standar yang berlaku. Namun demikian nilai terendah diperoleh pada indikator ilmu pengetahuan yang mengaitkan teori terhadap bidang pekerjaan sebesar 75.13%, yang menandakan bahwa meskipun karyawan sudah mampu menyelesaikan tugas sesuai dengan standar operasional dan teknis secara efektif, karyawan masih perlu ditingkatkan lagi pelatihan terkait pemanfaatan ilmu pengetahuan teoristis terhadap kerja karyawan masing – masing.

Hal ini didukung oleh pernyataan Sharma (2021) bahwa pelatihan *hard skill* melibatkan pemahaman dan penguasasan aktivitas tertentu yang meliputi metode, proses, prosedur atau teknik. Keterbatasan karyawan dalam ilmu pengetahuan teknologi dan pemanfaatannya dapat menjadi hambatan dalam pelayanan modern. Tertuama dengan meningkatnya penggunaan sistem online dan aplikasi manajemen pada hotel. Oleh karena itu, pelatihan hard skill berbasis teknologi perlu ditingkatkan agar karyawan mampu beradaptasi dengan digitalisasi di industri perhotelan.

Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
ISSN : 3031-5085
Vol 5 No 1 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.34833/panorama.v1i1.1395

3. Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil analisis data dari 104 responden menggunakan SPSS 26.00. Didapatkan hasil dari variabel kinerja karyawan diklasifikasikan baik dengan nilai TCR 77.42. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan Hotel XYZ memiiki hasil kinerja yang baik Dengan capaian indikator tertinggi adalah tanggung jawab sebesar 78% dan inisiatif sebesar 76%, hal ini menandakan bahwa karyawan mampu bekerja dengan efisien dan bersikap terbuka terhadap tugas-tugas yang ditawarkan dengan inisiatif tinggi. Namun indikator dengan nilai terendah adalah indikator kualitas sebesar 68% dan kuantitas 69%, hal ini menunjukkan bahwa masih ada karyawan yang melakukan kesalahan dan ketidaktepatan dalam menyelesaikan tanggungjawab pekerjaan masing – masing.

Hal ini sejalan dengan pendapat Siallagan (2020) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil yang dihasilkan oleh seorang individu, baik dari segi kuantitas maupun kualitas, dalam suatu organisasi sesuai dengan saran yang diberikan kepada mereka. Lingkungan kerja karyawan sangat terkait dengan pengalaman tamu mereka, sehingga diperlukan sumber daya manusia yang mampu menciptakan dan menjaga kualitas, kuantitas pekerjaan guna menghasilkan kinerja karyawan yang baik. Namun rendahnya aspek inisiatif menunjukkan bahwa manajemen perlu memberikan dorongan agar karyawan lebih mandiri dan berani mengambil keputusan di lapangan.

4. Pengaruh Pelatihan *Soft Skill* Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil uji hipotesis, disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel pelatihan *soft skill* dengan variabel kinerja kerja karyawan, dengan koefisien regresi sebesar 0,280 dan tingkat signifikansi 0,001 < 0,05. Hasil analisis uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel pelatihan *soft skill* memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kinerja kerja karyawan; semakin berhasil pelatihan *soft skill* diberikan kepada karyawan, semakin tinggi kinerja kerja yang dilaporkan oleh karyawan. Hal ini sejalan dengan temuan Lista (2022), yang menyatakan bahwa *soft skill* bertujuan untuk mengembangkan kemampuan interpersonal seperti komunikasi, kerjasama, kepemimpinan, empati dan pemecahan masalah. Dalam industri perhotelan yang bergantung pada interaksi langsung dengan tamu, *soft skill* menjadi sangat perlu untuk diperhatikan. Dan sejalan dengan hasil penelitian Halensi (2023) yang menyatakan pada penelitiannya pelatihan *soft skill* berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Untuk hasil ini dapat disimpulkan bahwa, pelatihan *soft skill* dapat meningkatkan kinerja karyawan di Hotel XYZ. Pihak manajemen diharapkan untuk dapat meningkatkan dan menjaga kualitas pelatihan soft skill para karyawan seperti keterampilan komunikasi, kecerdasan emosional, keterampilan berpikir, etika dan kepemimpinan. Dengan cara ini, kualitas sumber daya manusia akan terus meningkat dan menghasilka kinerja karyawan yang meningkat pula.

5. Pengaruh Pelatihan *Hard Skill* Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil uji hipotesis, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel pelatihan *hard skill* dan variabel kinerja kerja karyawan, dengan koefisien regresi sebesar 0,465 dan tingkat signifikansi sebesar 0,007 < 0,05.Hasil analisis uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel pelatihan *hard skill* memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin berhasil karyawan mempelajari keterampilan teknis dari manajer, semakin tinggi hasil kinerja kerja mereka. Hal ini sesuai dengan pernyataan Lista (2022) bahwa pelatihan *hard skill* berfokus kepada penguasaan kemampuan teknis atau pengetahuan spesifik yang

Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
ISSN : 3031-5085
Vol 5 No 1 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.34833/panorama.v1i1.1395

relevan dengan bidang pekerjaan, seperti penggunaan perangkat lunak, teknik atau prosedur operasional. juga didukung oleh hasil penelitian terdahulu oleh Riza (2019) menjawab bahwa pelatihan hard skill berpengaruh positif signifikan teradap kinerja karyawan Dapat disimpulkan bahwa pelatihan *hard skill* merupakan komponen penting yang mampu meningkatkan kinerja karyawan.

6. Pengaruh Pelatihan *Soft Skill* dan *Hard Skill* Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil uji hipotesis, disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel pelatihan *soft skill* dan *hard skill* dengan variabel kinerja kerja karyawan, dengan uji F sebesar 44,742, tingkat signifikansi 0,05, dan koefisien determinasi (R2) sebesar 0,470. Hal ini menunjukkan bahwa 47% kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variabel pelatihan *soft skill* dan *hard skill*, sedangkan 53% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Hal ini sejalan dengan pernyataan Lista (2022) menyatakan bahwa pelatihan *soft skill* dan *hard skill* merupakan dua aspek yang penting dalam pengembangan sumber daya manusia. Tujuan pelatihan *soft skill* adalah untuk meningkatkan keterampilan interpersonal, sementara pelatihan *hard skill* berfokus pada pengembangan keterampilan teknis atau pengetahuan khusus yang relevan dengan pekerjaan..

Hasil ini didukung dengan hasil peneltitian yang dilakukan oleh Chaerul Rizky (2024) yang berpendapat bahwa pelatihan soft skill dan hard skill berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan yang mencakup kepemimpinan, motivasi, *problem solving*, komunikasi dan pelayanan teknologi juga berdampak positif terhadap kinerja karyawan. Maka dapat disimpulkan bahwa pelatihan *soft skill hard skill* secara silmultan atau secara bersamaan mempengaruhi kinerja karyawan. Implikasi dari hasil penelitian ini adalah bahwa Hotel XYZ perlu menyeimbangkan program pelatihan yang diberikan, tidak hanya fokus kepada pelatihan *soft skill* tetapi juga harus memperhatikan pelatihan *hard skill* yang diterima oleh para karyawan. Ini akan membantu dalam upaya meningkatkan hasil kinerja karyawan secara menyeluruh dan memperkuat daya saing hotel dalam industri perhotelan.

KESIMPULAN

Sebagai hasilnya, memberikan pelatihan *soft skill* maupun *hard skill* memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan temuan dari penelitian yang dilakukan di Hotel XYZ, dapat disimpulkan bahwa pelatihan *soft skill* dan *hard skill* memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa pelatihan *soft skill* tergolong baik dengan nilai Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 76,39%, yang berarti pelatihan ini telah efektif dalam mengembangkan kemampuan komunikasi, sikap pelayanan, dan hubungan interpersonal karyawan. Sementara itu, pelatihan *hard skill* juga berada pada kategori baik dengan nilai TCR sebesar 77,80%, yang menunjukkan bahwa karyawan telah memiliki keterampilan teknis dan pemahaman terhadap standar operasi prosedur (SOP) yang cukup memadai, meskipun masih diperlukan penguatan dalam penerapan teori ke praktik kerja.

Adapun variabel kinerja karyawan juga tergolong baik dengan nilai TCR sebesar 73%, yang menandakan bahwa sebagian besar karyawan mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan efektif memenuhi standar kerja yang ditetapkan hotel. Kondisi ini memperlihatkan bahwa program pelatihan yang diterapkan oleh perusahaan telah berkontribusi positif terhadap peningkatan kinerja karyawan, baik dalam aspek kualitas, kuantitas, maupun kerja sama. Namun, ada aspek lain yang perlu diperbaiki, seperti pengetahuan administrasi dan efektivitas komunikasi. Berdasarkan hasil uji hipotesis disimpulkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara variabel pelatihan *soft skill* dan *hard skill* terhadap variabel kinerja karyawan, dengan nilai uji F hitung 44.742 dengan nilai signifikansi dibawah 0.05 dan koefisien (R2) sebesar 0,470. Hal ini menujukkan bahwa 47% kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variabel pelatihan *soft skill* dan

hard skill, sedangkan sisanya 53,0% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak ada pada penelitian ini. Dengan demikian, pihak manajemen hotel diharapkan dapat melakukan evaluasi dan meningkatkan kualitas terhadap pelaksanaan pelatihan *soft skill* dan *hard skill* agar hasilnya semakin optimal dan berdampak langsung pada peningkatan hasil kinerja karyawan yang sangat mempengaruhi penilaian tamu terhadap pelayanan yang ada pada hotel XYZ.

REFERENSI

A.A. Anwar Prabu Mangkunegara; . (2011). Manajemen sumber daya manusia perusahaan / . Bandung : Remaja Rosdakarya

Alhidayatullah, A., Sudarma, A., & Khairul Amal, M. (2023). Efektivitas Pelatihan Kerja Dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Karyawan. *Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen*, *14*(1),https://doi.org/10.32670/coopetition.v14i1.2373

Atika Ramadona Putri, & Feri Ferdian. (2025). Pengaruh Pelatihan dan Motivasi terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel. *Yos Soedarso Economic Journal (YEJ)*, *7*(2), 93–101. Retrieved from https://ejurnal.yossoedarso.ac.id/index.php/ysej-server/article/view/yej-7210

Busro, M. (2018). Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Prenadameidia Group.

Chaerul Rizky, M., Sumirat, O., Pembangunan Panca Budi Medan, U., & Menara Siswa, S. (2024). Pengaruh Pelatihan Soft skill dan Hard skill Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Bayu Hill Aceh Tengah: Pengaruh Pelatihan Soft Skill dan Hard Skill Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Bayu Hill Aceh Tengah. *Global Intellectual Community of Indonesia Journal*, *1*(2), 66–70. https://journal.stiegici.ac.id/index.php/gici/article/view/270

Deswarta, D., Mardianty, D., & Bowo, B. (2023). Pengaruh Soft Skill, Hard Skill dan Motivasi Kerja Terhadap Kesiapan Kerja Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau dimasa Endemi Covid-19. Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ), 4(1), 364-372

Halensi, R. (2023). Pengaruh Hard Skill, Soft Skill Terhadap Kinerja Karyawan Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup Kab. Rejang Lebong. *E-Theses IAIN Curup*, 1–120.http://e-theses.iaincurup.ac.id/4318/.

Hikmah, Putro, G. S., Arfiany, & Awisna. (2023). Soft Skill Dan Hard Skill Terhadap Kinerja : Pengaruh Dan Pada Karyawan Bank Sulselbar Makassar. *Accounting Profession Journal (APAJI)*, *2*(5), 142–143.

Jackson, (2018) Manajemen Sumber Daya Manusia (Human Resource Management), Third Edition. Australia: JohnWilley & Sons Australia, Ltd.

Kumar, A., Singh, P. N., Ansari, S. N., & Pandey, S. (2022). Importance of Soft Skills and Its Improving Factors. *World Journal of English Language*, *12*(3), 220–227. https://doi.org/10.5430/wjel.v12n3p220

Kadek, N., Widhyanti, S., Ekasani, K. A., Ayu, I. G., & Dewi, M. (2023). *Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Hotel The Effect of Training and Motivation on Hotel Employee Performance*. *02*(10), 2253–2269.

Lista, A., Tortorella, G., Bouzon, M., Thürer, M., & Jurburg, D. (2022). Soft and hard skills development in lean management trainings. International Journal of Lean Six Sigma. https://doi.org/10.1108/ijlss-06-2021-0116.Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, *2*(1), 129–147.

https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i1.3650

Mangkunegara, A. P., & Agustine, R. (2017). Effect of Training, Motivation and Work Environment on Physician's Performance. Academic Journal of Interdisciplinary Studies MCSER Publishing, 5 (1), 173-188.

Moha, S., Loindong, S., Manajemen, J., Sam, U., & Manado, R. (2016.). *THE ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AND FACILITIES*. *4*(1), 575–584.

Nadeak, Bernadetha (2019). "Manjemen Pelatihan dan Pengembangan". Jakarta: UKI Press. ISBN: 978-623-7256-34-2.

Noe, R. A. (2020). Employee training & development (8th ed.). McGraw Hill Education.

Piay, A. V., Tumbel, T., & Walagitan, O. F. C. (2021). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Hotel Sutan Raja Amurang. *Productivity*, *2*(6), 444–448.

Putri, I. I., Sinring, B., Arfah, A., Alwany, T., & Taufan, R. R. (2023). Pengaruh Hard Skill dan Soft Skill Terhadap Kinerja Karyawan. *Center of Economic Students Journal*, *6*(2), 223–238. https://doi.org/10.56750/csej.v6i2.588

Rasid, Z., Tewal, B., & Kojo, C. (2018). Pengaruh hard skill dan soft skill terhadap kinerja karyawan Perum DAMRI Manado. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 6(2)

Rawis, A., Sendow, G. M., Walangitan, M. D., Motivasi, P., Dan, K., Profesi, S., Ekonomi, F., & Manajemen, J. (2019). Pengaruh Pelatihan Kerja Dan Sertifikasi Profesi Terhadap Kinerja Karyawan Barista Kedai Kopi Manado. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 7(4), 4730–4737.

Riza, S., Desreza, N., Asnawati, Sudiyanto, H., Andrio, Osuke Komazawa, Ni Wayan Suriastini, Endra Dwi Mulyanto, Ika Yulia Wijayanti, Maliki, D. D. K., Statistik, B. P., Muszalik, M., Dijkstra, A., Kdziora-Kornatowska, K., Zielińska-Wiczkowska, H., Kornatowski, T., Ritonga, N. L., Marlita, L., Saputra, R., Yamin, M., Susyanti, S., Nurhakim, D. L., Syamsidar, … Indrawati, L. (2019). Title. *BMC Public Health*, *5*(1), 1–11.

Sharma, S. (2021). (2021). Medical profession and soft skills. *Journal of Ayurveda, 15, 153 - 154. Https://Doi.Org/10.4103/Joa.Joa_281_21*.

Siallagan, B. (2020). *Pengaruh Pelatihan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Lariz Depari Hotel Medan*. *2507*(February), 1–9. file:///C:/Users/Asus/Downloads/168320142 - Bungaran Siallagan - Fulltext.pdf

Simamora, H. (2004). Manajemen sumber daya manusia. Yogyakarta: STIE YKPN.

Sugiyarto. (2019). *Pengaruh soft skill terhadap kinerja karyawan*. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, 9(2), 102–113.

Thesiasari, F. D. R. (2019). Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Employee Engagement Pada CV. Perjuangan Steel Surabaya. Jurnal Menejerial Bisnis, 2(3), 243 252

Wahyuni, W. (2019). Pengaruh soft skill dan hard skill terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Pinrang [Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar]. Repositori Universitas Muhammadiyah Makassar. https://repository.unismuh.ac.id/id/eprint/2613

Widyaningsih, N. K. A., Sinaga, F., & Wirawan, P. E. (2023). Pengaruh Pelatihan Soft Skill dan Hard Skill Terhadap Kinerja Karyawan di Bali Beach Glamping Resort. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, *2*(3), 747–753. https://doi.org/10.22334/paris.v2i3.358

Wirawan. (2012). Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba Empat.

Yulianti, E. (2015). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Grand Fatma Hotel Di Tenggarong Kutai. *EJournal Administrasi Bisnis*, *3*(4), 900–910. https://www.academia.edu/download/55620924/jurnal_5_GOOD.pdf