

The Effect of Training, Soft Skill Development, and Motivation on Employee Performance at Padma Resort Legian

Pengaruh Pelatihan, Pengembangan *Soft Skill*, dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan di Padma Resort Legian

I Putu Paramaatha Ary Tresnanda¹, I Gusti Bagus Rai Utama^{2*}, I Ketut Sirna³

^{1,2,3}Prodi Manajemen, Universitas Dhyana Pura, Bali, Indonesia

(*) Corresponding Author: raiutama@undhirabali.ac.id

Article info

Keywords: <i>Training, Soft Skill Development, Motivation, Employee Performance, Multiple Linear Regression</i>	Abstract <i>This study aimed to analyze the effects of training, soft skill development, and motivation on employee performance at Padma Resort Legian. The research employed a quantitative survey method involving 76 permanent employees, selected using proportionate stratified random sampling based on Slovin's formula. Data were collected through Likert-scale questionnaires and analyzed using validity and reliability tests, classical assumption testing, partial and multiple correlations, multiple linear regression, coefficient of determination, as well as t and F tests at a 5% significance level. The results indicated that training (X1) exerts a positive and significant effect on employee performance (regression coefficient = 0.784; t-value = 6.540; significance = 0.000). Soft skill development (X2) also showed a significant influence (regression coefficient = 0.310; t-value = 2.486; significance = 0.015), as does motivation (X3) (regression coefficient = 0.222; t-value = 2.957; significance = 0.004). Simultaneously, these three variables significantly and positively affect employee performance (F-value = 59.698; significance = 0.000), contributing jointly by 70.1% ($R^2 = 0.701$). In conclusion, training, soft skill development, and motivation each have a significant impact in enhancing employee performance. It is recommended that management continuously improve these three aspects to support optimal performance at Padma Resort Legian.</i>
Kata kunci: Pelatihan, Pengembangan Soft Skill, Motivasi, Kinerja Karyawan, Regresi Linier Berganda	Abstrak Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelatihan, pengembangan soft skill, dan motivasi terhadap kinerja karyawan di Padma Resort Legian. Metode penelitian yang digunakan adalah survei kuantitatif kepada 76 karyawan tetap yang dipilih melalui teknik proportionate stratified random sampling berdasarkan perhitungan rumus Slovin. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berskala Likert dan dianalisis melalui uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, korelasi parsial dan berganda, regresi linier berganda, koefisien determinasi, serta uji t dan F pada taraf signifikansi 5%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (koefisien regresi 0,784; t-hitung 6,540; signifikansi 0,000). Pengembangan soft skill (X2) juga berpengaruh signifikan (koefisien regresi 0,310; t-hitung 2,486; signifikansi 0,015), begitu pula motivasi

(X3) (koefisien regresi 0,222; t-hitung 2,957; signifikansi 0,004). Secara simultan, ketiga variabel memberikan pengaruh positif dan signifikan (F-hitung 59,698; signifikansi 0,000) dengan kontribusi bersama sebesar 70,1% ($R^2 = 0,701$) terhadap kinerja karyawan. Kesimpulannya, pelatihan, pengembangan soft skill, dan motivasi secara signifikan meningkatkan kinerja karyawan. Disarankan agar manajemen terus mengembangkan ketiga aspek tersebut untuk mendukung kinerja optimal di Padma Resort Legian.

PENDAHULUAN

Industri perhotelan di Bali merupakan salah satu pilar utama perekonomian daerah melalui kontribusinya yang signifikan terhadap sektor pariwisata. Dalam konteks persaingan global yang semakin kompetitif, keberhasilan operasional hotel sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia, terutama dalam aspek kinerja karyawan. Kinerja, menurut Kasmir (2019:182), didefinisikan sebagai hasil dari pekerjaan dan tindakan individu dalam melaksanakan tugas serta tanggung jawab yang diberikan dalam kurun waktu tertentu. Kinerja juga merefleksikan sejauh mana seorang karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Pengaruh berbagai faktor terhadap kinerja karyawan telah diidentifikasi oleh Lastriani et al. (2024), yang mencatat bahwa pelatihan, pengembangan soft skill, dan motivasi kerja merupakan determinan utama dalam pembentukan kinerja yang optimal. Ketiga variabel tersebut menjadi fondasi bagi terciptanya pelayanan prima, yang merupakan kunci keberhasilan dalam industri jasa, khususnya perhotelan.

Padma Resort Legian, salah satu hotel bintang lima yang berlokasi di Jl. Padma No.1, Legian, Kuta, Bali, menerapkan mekanisme penggunaan komentar tamu sebagai instrumen evaluasi kinerja karyawan. Umpan balik dari tamu berfungsi untuk mengukur efektivitas staf dan sebagai dasar peningkatan standar operasional. Melalui mekanisme ini, hotel dapat memastikan bahwa layanan yang diberikan tidak hanya memenuhi, namun juga berpotensi melampaui ekspektasi tamu. Dengan demikian, komentar tamu memainkan peranan penting dalam proses peningkatan kinerja karyawan secara berkelanjutan, serta mendukung pencapaian keunggulan kompetitif di industri perhotelan.

Berikut disajikan beberapa guest comment atau komentar tamu terhadap Padma Resort Legian yang digunakan sebagai umpan balik untuk evaluasi dan pengembangan kinerja staf hotel.

Tabel 1. *Guest Comment* Padma Resort Legian

<i>Guest Name</i>	<i>Kualitas Pelayanan</i>	<i>Comment</i>
Mi-in	*****	Respond dan layanan staff yang baik dan ramah
Vincent Wong	*****	Pelayanan yang bagus, nyaman dan ramah
Lesna Sari	*****	Pelayanan yang luar biasa, mereka inisiatif memberikan anak saya kue ulang tahun meskipun kami tidak meminta.
Witri Wiguna	*	Kamar hotel tidak kedap suara. Saya bisa mendengat suara orang di kamar sebelah sedang mengobrol. Tidak layak huni karena mengganggu istirahat saya Dimana saya butuh ketenangan
Oka Mahendra Brata	*	<i>The security was rude. Must be refresh again on how to serve and welcome guests and how to explain the right way to</i>

Guest Name	Kualitas Pelayanan	Comment
Febyandini Russellini	*	guests especially local Well, as much as I enjoyed the room and layout and the fact that it's near the beach, I didn't like the service of FO! You can see that the photo taken was joy but it's gone when you checkout and face the FO. They really don't understand the word SERVICE EXCELLENT

Sumber: Review Google Padma Resort Legian 2024

Secara umum, komentar tamu terhadap Padma Resort Legian menunjukkan adanya polaritas dalam persepsi kualitas pelayanan hotel. Sebagian besar tamu, seperti Mi-in, Vincent Wong, dan Lesna Sari, memberikan penilaian sangat baik (lima bintang) terhadap pelayanan staf yang ramah, responsif, serta inisiatif dalam memberikan pelayanan personal (contohnya pemberian kue ulang tahun secara proaktif). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar staf mampu memberikan kualitas layanan yang sesuai atau bahkan melampaui ekspektasi tamu, terutama terkait keramahan dan upaya memenuhi kebutuhan tamu.

Namun demikian, terdapat pula komentar negatif dari tamu lain seperti Witri Wiguna, Oka Mahendra Brata, dan Febyandini Russellini, yang menyoroti masalah pada aspek non-pelayanan staf (kedap suara kamar) maupun kualitas pelayanan (sikap security yang dinilai kurang sopan dan kualitas layanan front office yang dianggap tidak profesional). Keluhan ini mengindikasikan bahwa masih terdapat area yang perlu mendapatkan perhatian khusus, seperti pelatihan ulang staf tertentu dan perbaikan fasilitas fisik. Secara keseluruhan, interpretasi dari data komentar tamu ini menunjukkan bahwa walaupun mayoritas tamu merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, terdapat beberapa aspek penting yang perlu ditingkatkan untuk menjaga dan meningkatkan konsistensi kualitas layanan serta kepuasan tamu secara menyeluruh.

Pelatihan telah lama diakui sebagai salah satu strategi utama perusahaan dalam meningkatkan kompetensi sumber daya manusia. Suryanti, dkk. (2021) menegaskan bahwa pelatihan yang efektif berperan penting dalam peningkatan keterampilan, pengetahuan, dan sikap kerja karyawan yang berdampak langsung pada kinerja. Namun, efektivitas pelatihan sangat bergantung pada kesesuaiannya dengan kebutuhan tugas harian karyawan (menurut siapa?). Realitas di Padma Resort Legian menunjukkan bahwa, meskipun pelatihan rutin telah dilaksanakan, keluhan tamu terkait aspek pelayanan masih ditemukan. Hal ini menandakan adanya kemungkinan ketidakefektifan program pelatihan dalam merespons kebutuhan operasional dan meningkatkan kinerja secara optimal.

Selain hal itu, pengembangan soft skill menjadi faktor pendukung penting bagi produktivitas dan keunggulan bersaing. Temuan Fauzan dan Markoni (2022) menunjukkan bahwa karyawan dengan tingkat keterlibatan tinggi dan penguasaan soft skill yang baik cenderung menunjukkan kinerja lebih baik, sehingga berdampak positif terhadap daya saing perusahaan. Namun, hasil evaluasi di Padma Resort Legian mengungkapkan masih adanya keluhan tamu terkait sikap kurang ramah yang diperlihatkan oleh petugas keamanan serta staf Front Office, yang mencerminkan adanya kelemahan pada pengembangan soft skill dan implementasinya dalam interaksi pelayanan.

Pelatihan dan pengembangan soft skill, motivasi kerja juga memiliki peranan esensial dalam menentukan hasil kinerja karyawan. Edison dkk. (2022; 178-180) menyebut bahwa tujuan memotivasi karyawan adalah untuk meningkatkan semangat kerja, sehingga berdampak positif pada kinerja individu dan citra perusahaan. Namun, observasi di Padma Resort Legian memperlihatkan bahwa motivasi sebagian karyawan belum terjaga secara

konsisten, tercermin dari rendahnya semangat kerja dan munculnya friksi internal yang menghambat komunikasi efektif di lingkungan kerja.

Walaupun berbagai penelitian sebelumnya telah membahas pengaruh pelatihan, motivasi, dan pengembangan soft skill terhadap kinerja karyawan, sebagian besar studi tersebut dilakukan secara parsial pada satu atau dua variabel. Zakian, dkk. (2024) misalnya, hanya memfokuskan kajian pada pelatihan kepemimpinan tanpa mendalami aspek soft skill secara menyeluruh, sementara Widyaningsih, dkk. (2023) mengkaji pengaruh hard skill dan soft skill, dan Antari, dkk. (2024) mengulas pelatihan serta motivasi tanpa menyinggung soft skill. Sementara itu, Astutik & Sulhan (2022) meneliti soft skill di lingkungan manufaktur, bukan pada sektor perhotelan.

Berdasarkan hal tersebut, terdapat riset gap berupa kurangnya penelitian yang mengkaji secara terintegrasi pengaruh pelatihan, pengembangan soft skill, dan motivasi terhadap kinerja karyawan khususnya pada hotel berbintang. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menganalisis secara simultan kontribusi ketiga variabel tersebut terhadap kinerja karyawan di Padma Resort Legian, sehingga dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai strategi peningkatan kinerja di industri perhotelan.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Padma Resort Legian yang berlokasi di Jl. Padma No.1, Legian, Kuta, Badung, Bali. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh pelatihan, pengembangan soft skill, dan motivasi terhadap kinerja karyawan. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, dengan pengumpulan data primer dan sekunder.

Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan tetap, yang berjumlah 76 responden dari total populasi 316 orang. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (error) 10%, dan teknik pengambilan sampel menggunakan proportionate stratified random sampling untuk memastikan keterwakilan proporsional dari seluruh divisi yang ada di hotel.

Data sekunder dikumpulkan melalui dokumentasi internal perusahaan, termasuk struktur organisasi, sejarah hotel, serta laporan pelatihan yang telah dilaksanakan. Variabel penelitian terdiri atas satu variabel dependen yaitu kinerja karyawan, dan tiga variabel independen, yaitu pelatihan, pengembangan soft skill, dan motivasi. Instrumen penelitian berupa kuesioner telah diuji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan keandalan dan kesesuaian alat ukur.

Sebelum analisis lebih lanjut, data diuji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas untuk memastikan terpenuhinya syarat analisis regresi linear. Analisis data dilakukan secara bertahap yang mencakup analisis deskriptif untuk memaparkan karakteristik responden dan distribusi data, analisis koefisien korelasi parsial dan berganda untuk mengetahui kekuatan serta arah hubungan antar variabel, dan analisis regresi linear berganda guna menguji pengaruh simultan ketiga variabel independen terhadap kinerja karyawan sebagai variabel dependen.

Selanjutnya, dilakukan uji koefisien determinasi (R^2) untuk mengidentifikasi besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian signifikansi pengaruh masing-masing variabel dilakukan menggunakan uji t (untuk pengaruh parsial) dan uji F (untuk pengaruh simultan). Seluruh proses analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik yang relevan demi memastikan hasil yang obyektif dan dapat dipertanggungjawabkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Statistik Deskriptif

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif pada Tabel 2, dapat diinterpretasikan bahwa kinerja karyawan Padma Resort Legian secara umum berada pada kategori "Baik" dengan nilai rata-rata 3,49. Variabel pelatihan memperoleh skor rata-rata 3,37 dan tergolong dalam kategori "Cukup Baik", mengindikasikan bahwa program pelatihan yang diterapkan masih memerlukan peningkatan agar dapat mencapai kategori optimal.

Tabel 2. Analisis Statistik Deskriptif

Variabel	Mean	Kategori
Kinerja Karyawan (Y)	3,49	Baik
Pelatihan (X1)	3,37	Cukup Baik
Pengembangan <i>Soft Skill</i> (X2)	3,54	Baik
Motivasi (X3)	3,15	Cukup Baik

Pengembangan soft skill mendapatkan skor tertinggi yaitu 3,54 dan berada pada kategori "Baik", menunjukkan bahwa pengembangan soft skill relatif sudah berjalan dengan baik di lingkungan kerja. Sementara itu, variabel motivasi memperoleh skor rata-rata terendah yakni 3,15 dan dikategorikan sebagai "Cukup Baik", menandakan terdapat ruang perbaikan dalam upaya peningkatan motivasi kerja karyawan. Secara keseluruhan, meskipun aspek pengembangan soft skill dan kinerja karyawan sudah berada pada kategori baik, aspek pelatihan dan motivasi masih perlu mendapatkan perhatian agar kinerja karyawan dapat ditingkatkan secara lebih optimal.

2. Uji Validitas dan Reabilitas

Tabel 3. Uji Validitas dan Reabilitas

Variabel	Kode Indikator	Corrected Item	Cronbach's Alpha
Kinerja Karyawan	Y _{1.1}	0,810	0,862
	Y _{1.2}	0,646	
	Y _{1.3}	0,820	
	Y _{1.4}	0,867	
	Y _{1.5}	0,893	
Pelatihan	X _{1.1}	0,957	0,883
	X _{1.2}	0,931	
	X _{1.3}	0,806	
Pengembangan <i>Soft Skill</i>	X _{2.1}	0,898	0,812
	X _{2.2}	0,826	
	X _{2.3}	0,842	
Motivasi	X _{3.1}	0,877	0,941
	X _{3.2}	0,910	
	X _{3.3}	0,946	
	X _{3.4}	0,956	

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh indikator pada masing-masing variabel memiliki nilai corrected item (korelasi item-total) di atas 0,6, yang menunjukkan bahwa setiap indikator valid dan layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini. Selanjutnya, hasil uji reliabilitas dilihat dari nilai Cronbach's Alpha seluruh variabel, yang

semuanya berada di atas ambang batas 0,7. Hal ini menandakan bahwa instrumen untuk masing-masing variabel, yakni kinerja karyawan (0,862), pelatihan (0,883), pengembangan soft skill (0,812), dan motivasi (0,941), telah memenuhi kriteria reliabilitas tinggi. Dengan demikian, instrumen penelitian dapat dinyatakan reliabel dan konsisten dalam mengukur konstruk yang diteliti.

3. Uji Asumsi Klasik

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas, Multikolinieritas, dan Heteroskedastisitas

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>			
N			Unstandardized Residual
Asymp. Sig. (2-tailed)			76
			.200 ^{c,d}
Variabel	Tolerance	VIF	Sig.
Pelatihan	0.559	1.794	0.992
Pengembangan <i>Soft Skill</i>	0.610	1.636	0.180
Motivasi	0.578	1.509	0.366

Hasil uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200, yang lebih besar dari 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa data residual berdistribusi normal dan asumsi normalitas pada model regresi telah terpenuhi.

Pada uji multikolinearitas, nilai tolerance untuk semua variabel independen (Pelatihan, Pengembangan Soft Skill, dan Motivasi) berada di atas 0,1 (masing-masing 0,559; 0,610; 0,578) dan nilai VIF di bawah 10 (masing-masing 1,794; 1,636; 1,509), sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas antar variabel bebas. Pada kolom signifikansi (Sig.), seluruh variabel menunjukkan nilai yang jauh di atas 0,05, menandakan tidak adanya gejala heteroskedastisitas pada data penelitian.

Dengan demikian, seluruh uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas) telah terpenuhi, sehingga data layak untuk analisis regresi lebih lanjut.

4. Hasil Analisis Pengaruh Pelatihan, Pengembangan Soft Skill, dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan di Padma Resort Legian

Berdasarkan hasil analisis regresi pada Tabel 5, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen, yaitu pelatihan, pengembangan soft skill, dan motivasi, secara parsial maupun simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Padma Resort Legian.

Tabel 5. Rangkuman Analisis Koefisien Korelasi Parsial, Berganda, Regresi Linear Berganda, Koefisien Determinasi (R^2), Uji t, dan Uji F

Variabel	Koefisien Regresi		Correlations			T	Sig
	B	Std. Error	Zero-order	Partial	Part		
Pelatihan (X1)	0,783	0,120	0,798	0,610	0,413	6,540	0,000
Pengembangan <i>soft skill</i> (X2)	0,310	0,125	0,640	0,281	0,157	2,486	0,015
Motivasi (X3)	0,222	0,075	0,628	0,329	0,187	2,957	0,004

R (berganda)	0,845
<i>R adj (R²)</i>	0,701
<i>Constant @</i>	3,460
T tabel	1,666
F hitung	59,698
F Tabel	2,73
Sig. F	0,000

Berdasarkan hasil analisis regresi pada Tabel 5, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen, yaitu pelatihan, pengembangan soft skill, dan motivasi, secara parsial maupun simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Padma Resort Legian.

Hasil analisis koefisien korelasi parsial menunjukkan bahwa variabel pelatihan memiliki kekuatan hubungan yang cukup kuat dengan kinerja karyawan, dengan nilai korelasi parsial sebesar 0,610. Sementara itu, pengembangan soft skill dan motivasi masing-masing menunjukkan hubungan parsial yang lebih rendah, yakni sebesar 0,281 dan 0,329, meskipun demikian keduanya tetap berkontribusi positif terhadap peningkatan kinerja.

Bila dilihat dari korelasi berganda, ketiga variabel bebas secara bersama-sama memiliki hubungan yang sangat kuat dengan kinerja karyawan, ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0,845. Hal ini merefleksikan keterkaitan yang erat antara pelatihan, pengembangan soft skill, serta motivasi dengan variabel dependen.

Model regresi linear berganda yang dihasilkan dapat dituliskan sebagai $Y = 3,460 + 0,610(X1) + 0,281(X2) + 0,329(X3)$, yang mengindikasikan bahwa peningkatan pada masing-masing variabel independen secara konsisten akan meningkatkan kinerja karyawan, dengan memperhitungkan kontribusi masing-masing variabel dalam model.

Analisis koefisien determinasi (adjusted R^2) sebesar 0,701 menunjukkan bahwa 70,1% variasi dalam kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variabel pelatihan, pengembangan soft skill, dan motivasi dalam model, sedangkan 29,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang berada di luar cakupan penelitian ini.

Uji t terhadap masing-masing variabel independen menghasilkan nilai t-hitung yang seluruhnya lebih besar dari t-tabel (1,666), dengan tingkat signifikansi (Sig.) yang lebih kecil dari 0,05, yakni 0,000 untuk pelatihan, 0,015 untuk pengembangan soft skill, dan 0,004 untuk motivasi. Hal ini menegaskan bahwa secara individu, ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu, hasil uji F menunjukkan bahwa model regresi secara simultan juga signifikan, dimana nilai F-hitung sebesar 59,698 melebihi F-tabel (2,73), dan nilai signifikansinya sebesar 0,000 ($< 0,05$).

Secara keseluruhan, temuan ini mengindikasikan bahwa pelatihan, pengembangan soft skill, dan motivasi berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan pada hotel berbintang, dan intervensi terintegrasi terhadap ketiga aspek ini perlu terus ditingkatkan guna menjaga dan mengoptimalkan kinerja organisasi.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini secara empiris mengonfirmasi bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Padma Resort Legian. Temuan ini didasarkan pada nilai t-hitung sebesar 6,540 yang jauh melampaui t-tabel 1,666, serta tingkat signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Koefisien regresi sebesar 0,783 menunjukkan bahwa semakin intensif dan relevan program pelatihan yang dilaksanakan, maka kinerja karyawan juga mengalami peningkatan yang nyata. Hasil ini selaras dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Razak (2021), Rizky dkk. (2024), Widhyanti dkk. (2020), Muslimat (2021), dan Sutrisno (2019) yang menyatakan bahwa pelatihan merupakan faktor kunci

dalam mendorong perbaikan kinerja pegawai melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan.

Selanjutnya, pengembangan soft skill juga terbukti memberikan kontribusi signifikan terhadap kinerja karyawan. Nilai t-hitung untuk variabel ini sebesar 2,486 yang lebih besar dari t-tabel 1,666, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,015 ($< 0,05$), serta koefisien regresi 0,310. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan pada aspek soft skill seperti keterampilan komunikasi, kepemimpinan, dan kreativitas sangat esensial dalam memperkuat kinerja individu di lingkungan kerja perhotelan. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Akla dan Indradewa (2022) serta Zakian dkk. (2024), yang secara konsisten menyoroti pentingnya pengembangan soft skill untuk meningkatkan produktivitas dan efektivitas kerja.

Tidak kalah penting, analisis juga menunjukkan bahwa motivasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, yang tampak pada nilai t-hitung 2,957, lebih tinggi dari t-tabel 1,666, serta tingkat signifikansi 0,004 ($< 0,05$), dengan koefisien regresi 0,222. Artinya, karyawan yang memiliki tingkat motivasi tinggi cenderung menunjukkan fokus, tanggung jawab, dan produktivitas kerja yang lebih baik. Hasil ini mendapatkan dukungan dari penelitian Akla dan Indradewa (2022), Razak (2021), Widhyanti dkk. (2020), dan Sutrisno (2019), yang menekankan pentingnya motivasi sebagai pendorong utama guna mencapai performa kerja optimal.

Secara simultan, pelatihan, pengembangan soft skill, dan motivasi terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Padma Resort Legian. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji F yang memperoleh F-hitung sebesar 59,698, jauh melebihi F-tabel 2,73, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$), sehingga model regresi yang digunakan dalam penelitian dinyatakan valid. Nilai koefisien determinasi (Adjusted R^2) sebesar 0,701 menandakan bahwa sekitar 70,1% variasi dalam kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel utama tersebut, sementara 29,9% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar cakupan penelitian ini. Temuan ini mengimplikasikan bahwa intervensi terintegrasi melalui optimalisasi pelatihan, pengembangan soft skill, dan peningkatan motivasi perlu menjadi fokus utama dalam perancangan strategi pengembangan sumber daya manusia di sektor perhotelan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Padma Resort Legian, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan sumber daya manusia melalui pelatihan, pengembangan soft skill, dan peningkatan motivasi secara simultan berperan sangat penting dalam upaya optimalisasi kinerja karyawan.

Pertama, pelatihan yang terstruktur dan berkesinambungan terbukti mampu meningkatkan kinerja karyawan, di mana semakin tinggi frekuensi dan kualitas pelatihan yang diberikan, semakin baik pula pencapaian kinerja individu.

Kedua, pengembangan soft skill, seperti kemampuan komunikasi, kepemimpinan, dan kerja sama, memberikan dampak positif yang nyata terhadap efektivitas kerja karyawan, sehingga menjadi aspek yang tidak dapat diabaikan dalam strategi pengembangan SDM di sektor perhotelan.

Ketiga, motivasi kerja juga berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja; karyawan yang termotivasi dengan baik cenderung lebih produktif, bertanggung jawab, serta memiliki loyalitas tinggi terhadap organisasi.

Keempat, temuan penelitian menunjukkan bahwa ketiga faktor tersebut, ketika diintegrasikan dalam kebijakan manajemen, secara bersama-sama memberikan kontribusi

yang substansial dalam mendorong tercapainya kinerja karyawan yang optimal di Padma Resort Legian.

Sebagai tindak lanjut dari temuan ini, disarankan agar manajemen Padma Resort Legian terus meningkatkan kualitas serta relevansi pelatihan yang diberikan, dengan mempertimbangkan kebutuhan aktual di lapangan dan dinamika industri perhotelan. Selain itu, pengembangan soft skill perlu diinternalisasikan melalui program pelatihan yang aplikatif dan berbasis pengalaman, guna memastikan perubahan perilaku kerja secara berkelanjutan. Upaya peningkatan motivasi juga perlu difokuskan pada penciptaan lingkungan kerja yang suportif, transparan, serta memberikan penghargaan atas pencapaian karyawan.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar cakupan penelitian diperluas dengan memasukkan variabel lain seperti budaya organisasi, gaya kepemimpinan, atau kepuasan kerja sebagai faktor-faktor yang juga berpotensi memengaruhi kinerja karyawan. Peneliti juga dapat menggunakan metode campuran (mixed methods) atau melakukan analisis komparatif antar beberapa hotel berbintang di Bali guna memperkuat generalisasi hasil penelitian ini. Analisis lebih lanjut terkait pengaruh jangka panjang intervensi manajemen SDM terhadap kinerja dan kepuasan tamu juga menjadi aspek penting untuk diteliti di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Akla, S., & Indradewa, R. (2022). The effect of soft skill, motivation and job satisfaction on employee performance through organizational commitment. *BIRCI Journal*, 5(1), 6070-6083.
- Antari, I. A. N. Y. D., Diwyarthi, N. D. M. S., & Jata, I. W. (2024). Pengaruh Motivasi dan Pelatihan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Hotel HR Bali. *TOBA: Journal of Tourism, Hospitality, and Destination*, 3(3), 87-92.
- Astutik, W., & Sulhan, M. (2022). Pelatihan kerja, soft skill dan hard skill mendorong peningkatan kinerja karyawan. *JMK (Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan)*, 7(2), 9-21.
- Edison, E., Riyanti, B. P., & Yustitia, H. (2022). *Manajemen sumber daya manusia*. Edisi ke-7. Bandung: Alfabeta.
- Fauzan, F., & Markoni, M. (2022). Employee Engagement Dan Soft Skill Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Grage Hotel Kota Bengkulu. *Creative Research Management Journal*, 5(1), 39-47.
- Kasmir, K. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Lastriani, E., Moeins, A., & Zami, A. (2024). The Influence of Training and Soft Skills on Employee Performance with Motivation as a Moderation Variable at pt. ABC in Pekanbaru. *PENANOMICS: International Journal of Economics*, 3(1).
- Muslimat, A. (2019). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Kartika Chandra di Jakarta. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 1(4), 269.
- Razak, N. (2021). The effect of training, competence and work motivation on employee performance. *Jurnal Economic Resource*, 4(2).
- Rizky, M. C., & Sumirat, O. (2024). Pengaruh Pelatihan Soft Skill Dan Hard Skill Terhadap Kinerja Karyawan Dihotel Bayu Hill Aceh Tengah Pengaruh Pelatihan Soft Skill Dan Hard Skill Terhadap Kinerja Karyawan Dihotel Bayu Hill Aceh Tengah. *Global Intellectual Community Of Indonesia Journal*, 1(2), 66-70.

- Suryani, S. N., Rosita, S., & Kurniawan, D. (2021). Pengaruh motivasi dan disiplin kerjaterhadap kinerja guru dan pegawai pada Sekolah Dasar Negeri 149/IV Kota Jambi. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 9(3), 111-122.
- Sutrisno, E. Y. (2019). *Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan The Atrium Hotel & Resort* (Doctoral dissertation, STP AMPTA Yogyakarta).
- Widhyanti, N. K. S., Ekasani, K. A., & Dewi, I. G. A. M. (2020). Pengaruh pelatihan dan motivasi terhadap kinerja karyawan hotel. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(10), 2253-2269.
- 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.