



THE EFFECT OF JOB TRAINING AND SUPERVISOR SUPPORT ON THE PERFORMANCE OF OPERATIONAL EMPLOYEES AT COMO UMA CANGGU BALI HOTEL

PENGARUH PELATIHAN KERJA DAN DUKUNGAN ATASAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN OPERASIONAL PADA HOTEL COMO UMA CANGGU BALI

Ni Komang Ayu Tria Paramita¹, I Gusti Lanang Suta Artatanaya², Leni Anggraini Susanti³

Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis

Politeknik Negeri Bali

E-mail: triaparamita255@gmail.com¹, lanangsuta@pnb.ac.id², lenissnti@pnb.ac.id³

ARTICLE INFO

Correspondent:

Ni Komang Ayu Tria Paramita

triaparamita255@gmail.com

Keywords:

Job Training, Supervisor Support, Employee Performance, Operational Employees.

Website:

<https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER>

Page: 2007 - 2020

ABSTRACT

Job training and supervisor support are important factors that can influence employee performance, particularly in the hospitality industry, which requires high service quality. This study aims to analyze the influence of job training and supervisor support on the performance of operational employees at COMO Uma Canggu. A quantitative approach with an associative research design was employed in this study. Data were collected through questionnaires distributed to 107 respondents selected using a simple random sampling technique from a total population of 146 operational employees. The data were analyzed using descriptive statistics, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, the coefficient of determination (R^2), t-test, and F-test. The results indicate that job training has a positive and significant effect on employee performance. Supervisor support also has a positive and significant effect on employee performance. Furthermore, job training and supervisor support simultaneously have a positive and significant effect on the performance of operational employees. The coefficient of determination shows that job training and supervisor support explain 54.1% of the variation in employee performance, while the remaining 45.9% is influenced by other factors outside the scope of this study. These findings support the Social Exchange Theory, which suggests that employees tend to reciprocate organizational investments, such as training opportunities and supervisor support, through improved performance. Therefore, organizations should continuously enhance training programs and strengthen supervisor support to optimize employee performance and achieve organizational goals.

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Koresponden: Ni Komang Ayu Tria Paramita <i>triaparamita255@gmail.com</i> Kata kunci: Pelatihan Kerja, Dukungan Atasan, Kinerja Karyawan, Karyawan Operasional Website: <i>https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER</i> Hal: 2007 - 2020	Pelatihan kerja dan dukungan atasan merupakan faktor penting yang dapat memengaruhi kinerja karyawan, khususnya di industri perhotelan yang membutuhkan kualitas layanan yang tinggi. Studi ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelatihan kerja dan dukungan Atasan terhadap kinerja karyawan operasional di COMO Uma Canggü. Pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif digunakan dalam penelitian ini. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada 107 responden yang dipilih menggunakan teknik pengambilan sampel acak sederhana dari total populasi 146 karyawan operasional. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi (R^2), uji t, dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dukungan atasan juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Lebih lanjut, pelatihan kerja dan dukungan atasan secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan operasional. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa pelatihan kerja dan dukungan atasan menjelaskan 54,1% variasi kinerja karyawan, sedangkan sisanya 45,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar cakupan penelitian ini. Temuan ini mendukung Teori Pertukaran Sosial, yang menyatakan bahwa karyawan cenderung membalas investasi organisasi, seperti kesempatan pelatihan dan dukungan penyelia, melalui peningkatan kinerja. Oleh karena itu, organisasi harus terus meningkatkan program pelatihan dan memperkuat dukungan penyelia untuk mengoptimalkan kinerja karyawan dan mencapai tujuan organisasi. Copyright © 2026 JSER. All rights reserved

PENDAHULUAN

Dinamika industri Pariwisata internasional yang menurut standar pelayanan prima, keberadaan Sumber Daya Manusia (SDM) telah bertransformasi menjadi aset strategi utama bagi keberlanjutan sektor perhotelan bintang lima karena kualitas individu karyawan secara langsung menentukan daya saing serta reputasi organisasi di mata wisatawan global (Akbar & Akbar, 2024). Kinerja karyawan yang baik tidak hanya mempengaruhi kualitas *output* tetapi juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya berkontribusi pada pertumbuhan dan keuntungan perusahaan (Rahayu et al., 2024). Namun, dalam realitas operasional, sering kali ditemukan kendala dalam mencapai standar kinerja tersebut akibat adanya gap kompetensi atau tekanan kerja yang fluktuatif di lapangan (Mey, 2021).

Mengatasi tantangan peningkatan kualitas layanan memerlukan program pelatihan kerja yang membekali karyawan dengan pengetahuan teknis dan kemampuan inovasi sehingga mampu menyelesaikan tugas secara lebih efektif (Mufidah et al., 2020). Pelatihan berperan penting dalam meningkatkan kompetensi profesional, sementara kurangnya pelatihan berdampak pada kualitas layanan dan produk yang diberikan

kepada tamu (Nurhaliza & Almasyah, 2025). Komitmen perusahaan terhadap pengembangan kompetensi tercermin dari durasi pelatihan yang diberikan ((Parashakti & Noviyanti, 2021), yang juga terbukti meningkatkan *self-efficacy* karyawan (Zhou et al., 2026). Namun, efektivitas pelatihan memerlukan lingkungan kerja yang mendukung, terutama dukungan dari atasan (Sellar, 2022).

Dukungan atasan (*supervisor support*) mendorong *work engagement* melalui pemberian bimbingan, otonomi, umpan balik, dan perhatian terhadap kesejahteraan emosional karyawan sehingga keterampilan hasil pelatihan dapat diterapkan secara optimal (Al Faizah, 2022; Putra & Darmawan, 2024).

Hotel COMO Uma Canggu Bali menetapkan *Key Performance Indicator* (KPI) minimal 40 jam pelatihan per karyawan per tahun atau rata-rata 4 jam per bulan untuk menjaga standar pelayanan internasional. Namun, capaian pelatihan masih bervariasi antar departemen. Departemen COMO Shambhala mencatat akumulasi tertinggi sebesar 92,04 jam per tahun (7,67 jam/bulan), sedangkan Front Office hanya mencapai 36,80 jam per tahun (3,07 jam/bulan), di bawah target perusahaan. Departemen Food and Beverage Service juga memiliki rata-rata pelatihan yang relatif rendah, yaitu 3,61 jam per bulan.

Ketidaktercapaian target pelatihan berpotensi menurunkan kesiapan, profesionalisme, dan kualitas pelayanan karyawan (Nurhaliza & Almasyah, 2025). Kondisi ini diperparah oleh lemahnya integrasi antara program pelatihan formal dengan dukungan atasan. Karyawan operasional sering kesulitan memenuhi target pelatihan karena keterbatasan waktu dan kurangnya dorongan dari *supervisor*, terutama saat tingkat hunian hotel tinggi. Padahal, atasan berperan sebagai *coach* yang memfasilitasi proses pembelajaran dan peningkatan efektivitas kerja (Putra & Darmawan, 2024). Minimnya dukungan tersebut dapat menurunkan motivasi belajar dan inovasi karyawan (Agusti et al., 2025), sehingga berisiko menghambat peningkatan kinerja organisasi.

Berdasarkan fenomena rendahnya ketercapaian target jam pelatihan yang disertai dengan kurangnya dukungan dari atasan dalam mendukung pengembangan kompetensi karyawan operasional tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pelatihan Kerja dan Dukungan Atasan terhadap Kinerja Karyawan Operasional pada Hotel COMO Uma Canggu.”**

METODE PENELITIAN

Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Hotel COMO Uma Canggu yang berlokasi di Jalan Pantai Batu Mejan, Echo Beach, Canggu, Kec. Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali. Hotel ini merupakan bagian dari COMO Hotels and Resorts, jaringan perhotelan internasional asal Singapura yang didirikan oleh Christina Ong pada tahun 1991 dan mulai beroperasi pada Februari 2018 sebagai properti ke-14 dalam portofolio globalnya. Hotel dibangun di atas lahan seluas satu hektar dengan konsep desain yang memadukan gaya modern dan unsur lokal Bali.

Hotel COMO Uma Canggu memiliki 146 karyawan operasional yang didominasi tenaga kerja lokal Bali, dengan sebagian posisi manajerial diisi tenaga kerja asing. Mayoritas karyawan berasal dari Generasi Z dan Milenial dengan latar belakang pendidikan perhotelan dan bisnis. Kondisi ini mencerminkan tenaga kerja yang adaptif, namun tetap membutuhkan pelatihan kerja dan dukungan atasan yang berkelanjutan. Penelitian juga didukung oleh pengalaman peneliti menjalani magang

selama enam bulan di hotel tersebut sehingga memahami secara langsung kondisi kerja dan permasalahan yang diteliti.

Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2019), populasi adalah keseluruhan elemen yang menjadi wilayah generalisasi penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan operasional Hotel COMO Uma Canggü yang berasal dari departemen *Food and Beverage Kitchen, Food and Beverage Service, Front Office, COMO Shambhala, Activity*, dan *Housekeeping*, dengan jumlah sebanyak 146 karyawan.

Menurut Sugiyono (2019), sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki karakteristik tertentu dan digunakan apabila peneliti tidak memungkinkan meneliti seluruh populasi. Penelitian ini menggunakan teknik simple random sampling, yaitu pengambilan sampel secara acak tanpa memperhatikan strata dalam populasi. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (error rate) sebesar 5%.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan (error tolerance)

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 145 karyawan, dengan tingkat kesalahan yang digunakan sebesar 5% (0,05). Maka perhitungan jumlah sampel sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{146}{1 + 146 (0,05)^2} \\ n &= \frac{145}{1 + 146 (0,0025)} \\ n &= \frac{146}{1.365} \\ n &= 106,95 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, jumlah sampel diperoleh adalah 107 responden. Dengan demikian, penelitian ini menggunakan

106 karyawan operasional Hotel COMO Uma Canggü sebagai responden penelitian yang di anggap dapat mewakili keseluruhan populasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Instrumen

Untuk menguji instrument penelitian dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas sebelum data dianalisis lebih lanjut. Kedua pengujian dilakukan dengan tujuan untuk mengukur apakah item-item instrument penelitian yang digunakan pada penelitian ini sudah valid dan reliable.

Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel pada taraf signifikansi 5%. Dengan jumlah responden sebanyak 30 orang, diperoleh nilai r tabel sebesar 0,3610.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Pelatihan Kerja (X1)	X1.1	0,892	0,3610	Valid
	X1.2	0,574	0,3610	Valid
	X1.3	0,808	0,3610	Valid
	X1.4	0,878	0,3610	Valid
	X1.5	0,659	0,3610	Valid
	X1.6	0,879	0,3610	Valid
	X1.7	0,923	0,3610	Valid
	X1.8	0,528	0,3610	Valid
	X1.9	0,873	0,3610	Valid
	X1.10	0,932	0,3610	Valid
Dukungan Atasan (X2)	X2.1	0,815	0,3610	Valid
	X2.2	0,794	0,3610	Valid
	X2.3	0,901	0,3610	Valid
	X2.4	0,777	0,3610	Valid
	X2.5	0,911	0,3610	Valid
	X2.6	0,559	0,3610	Valid
Kinerja Karyawan (Y)	Y.1	0,840	0,3610	Valid
	Y.2	0,651	0,3610	Valid
	Y.3	0,903	0,3610	Valid
	Y.4	0,911	0,3610	Valid
	Y.5	0,714	0,3610	Valid
	Y.6	0,850	0,3610	Valid
	Y.7	0,943	0,3610	Valid
	Y.8	0,840	0,3610	Valid
	Y.9	0,883	0,3610	Valid

Sumber: Sintesa Peneliti, 2026

Berdasarkan hasil pengujian validitas terhadap seluruh item pernyataan pada variabel penelitian, diketahui bahwa seluruh item memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian untuk mengumpulkan data

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Pelatihan Kerja (X1)	0,939	Reliabel
Dukungan Atasan (X2)	0,882	Reliabel
Kinerja Karyawan (Y)	0,948	Reliabel

Sumber: Sintesa Peneliti, 2026

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas, seluruh variabel penelitian memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,60. Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel atau memiliki tingkat konsistensi yang baik, sehingga layak digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Dalam penelitian ini, digunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* dengan dasar dari 0,05, maka hal ini menunjukkan bahwa data tersebut berdistribusi normal. Berikut hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel 3 dibawah ini.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		107
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.13963642
Most Extreme Differences	Absolute	.073
	Positive	.056
	Negative	-.073
Test Statistic		.073
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Sintesa Peneliti, 2026

Berdasarkan hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov pada tabel 3 diperoleh nilai Asymp.Sig.(2-tailed) sebesar 0,200. Karena nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 ($0,200 > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Pengujian dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai *Tolerance* > 0,10 dan nilai VIF <10, maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas dalam penelitian ini disajikan pada tabel 4 berikut.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Pelatihan Kerja	0,710	1.408
	Dukungan Atasan	0,710	1.408
a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan			

Sumber: Sintesa Peneliti, 2026

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada tabel 4 variabel Pelatihan Kerja dan Dukungan Atasan masing-masing memiliki nilai *Tolerance* sebesar 0,710 dan nilai VIF sebesar 1,408. Karena nilai *Tolerance* >0,10 dan nilai VIF <10, maka dapat disimpulkan

bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Pengujian pada penelitian ini menggunakan metode *Glejser* dengan melihat nilai signifikansi masing-masing variabel. Apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka model regresi dinyatakan tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel 5 berikut.

Tabel 5. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,717	1.640		0,437	0,663
	Pelatihan Kerja	0,004	0,043	0,012	0,104	0,917
	Dukungan Atasan	0,066	0,073	0,104	0,895	0,373
a. Dependent Variable: ABS_RES						

Sumber: Sintesa Peneliti, 2026

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas dengan metode *Glejser* pada Tabel 5 variabel Pelatihan Kerja memiliki nilai signifikansi sebesar 0,917 dan variabel Dukungan Atasan sebesar 0,373. Karena kedua nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi. Dengan demikian, model regresi memenuhi asumsi heteroskedastisitas

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel Pelatihan Kerja (X1) dan Dukungan Atasan (X2), terhadap Kinerja Karyawan (Y). Berdasarkan hasil analisis diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

Tabel 6. Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.708	2.546		3.421	0.001
	Pelatihan Kerja	0,555	0,067	0,645	8.305	0.000
	Dukungan Atasan	0,237	0,114	0,161	2.075	0.040
a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan						

Sumber: Sintesa Peneliti, 2026

Persamaan garis regresi linier berganda dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

$$Y = 8,708 + 0,555 X1 + 0,237X2$$

Berikut adalah analisis setiap komponen dalam persamaan tersebut:

a. Konstanta (Intercept) = 8,708

Nilai konstanta sebesar 8,708 menunjukkan bahwa apabila variabel Pelatihan Kerja (X1) dan Dukungan Atasan (X2) bernilai nol, maka nilai Kinerja Karyawan (Y) sebesar 8,708.

b. Koefisien Pelatihan Kerja (X1) = 0,555

Koefisien regresi variabel Pelatihan Kerja sebesar 0,555 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada Pelatihan Kerja akan meningkatkan Kinerja Karyawan sebesar 0,555 satuan, dengan asumsi variabel Dukungan Atasan tetap. Koefisien bernilai positif yang menunjukkan bahwa semakin baik Pelatihan Kerja, maka semakin meningkat Kinerja Karyawan.

c. Koefisien Dukungan Atasan (X2) = 0,237

Koefisien regresi variabel Dukungan Atasan sebesar 0,237 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada Dukungan Atasan akan meningkatkan Kinerja Karyawan sebesar 0,237 satuan, dengan asumsi variabel Pelatihan Kerja tetap. Koefisien bernilai positif yang menunjukkan bahwa semakin tinggi Dukungan Atasan, maka semakin meningkat Kinerja Karyawan.

Berdasarkan nilai koefisien regresi, variabel Pelatihan Kerja (0,555) memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap Kinerja Karyawan dibandingkan dengan variabel Dukungan Atasan (0,237).

Hasil Uji Hipotesis

Pada bagian ini dilakukan pengujian hipotesis sebagai tahapan akhir dalam analisis penelitian untuk membuktikan hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Hasil pengujian ini menjadi dasar dalam menentukan ada atau tidaknya pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen yang diteliti, sehingga dapat memberikan kesimpulan empiris terhadap permasalahan penelitian.

Uji t (Parsial)

Dasar Pengambilan Keputusan

1. Jika nilai signifikansi (Sig.) < 0,05 atau nilai t hitung > t tabel, maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen sehingga hipotesis diterima.
2. Jika nilai signifikansi (Sig.) > 0,05 atau nilai t hitung < t tabel, maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen sehingga hipotesis ditolak.

Tabel 7. Uji t (Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.708	2.546		3.421	0.001
	Pelatihan Kerja	0,555	0,067	0,645	8.305	0.000
	Dukungan Atasan	0,237	0,114	0,161	2.075	0.040
a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan						

Sumber: Sintesa Peneliti, 2026

Hipotesis 1 (H1): Pengaruh Pelatihan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

H1 mengusulkan bahwa terdapat pengaruh Pelatihan Kerja (X1) terhadap Kinerja Karyawan (Y). Nilai sig untuk Pelatihan Kerja (X1) adalah sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa Pelatihan Kerja (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Oleh karena itu, H1 diterima, yang berarti pelaksanaan pelatihan kerja memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Hipotesis 2 (H2): Pengaruh Dukungan Atasan terhadap Kinerja Karyawan

H2 mengusulkan bahwa terdapat pengaruh Dukungan Atasan (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y). Nilai Sig. untuk Dukungan Atasan (X2) adalah sebesar 0,040, yang lebih kecil dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa pengaruh Dukungan Atasan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Dengan demikian, H2 diterima, yang berarti dukungan atasan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Uji f (Simultan)

Pengujian hipotesis secara simultan (Uji f) bertujuan untuk mengetahui apakah variabel Pelatihan Kerja (X1) dan Dukungan Atasan (X2) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y).

Tabel 8. Uji f (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1299.01	2	649.506	64.648	.000 ^b
	Residual	1044.88	104	10.047		
	Total	2343.89	106			
a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan						
b. Predictors: (Constant), Dukungan Atasan, Pelatihan Kerja						

Sumber: Sintesa Peneliti, 2026

Berdasarkan tabel ANOVA di atas, hasil uji F menunjukkan nilai Sig. sebesar 0,000 dengan nilai F hitung sebesar 64,648. Nilai ini sangat signifikan karena lebih kecil dari level signifikansi 0,05. Dengan nilai Sig. = 0,000 dan F hitung sebesar 64,648, dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama, Pelatihan Kerja (X1) dan Dukungan Atasan (X2) memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y). Ini berarti bahwa kedua variabel independen tersebut, ketika dianalisis secara simultan, dapat secara signifikan memprediksi variasi atau perubahan dalam kinerja karyawan.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat berapa % dari variasi variabel Kinerja Karyawan (Y) dapat dijelaskan oleh variasi dari variabel Pelatihan Kerja (X1) dan Dukungan Atasan (X2). Koefisien determinasi dari hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 9. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.744 ^a	0.554	0.546	3.16968
a. Predictors: (Constant), Dukungan Atasan, Pelatihan Kerja				

Sumber: Sintesa Peneliti, 2026

Berdasarkan tabel Model Summary di atas, nilai R Square (R^2) yang diperoleh adalah 0,554. Ini berarti bahwa sekitar 55,4% variasi atau perubahan pada Kinerja Karyawan dapat dijelaskan oleh kedua variabel yaitu Pelatihan Kerja (X1) dan Dukungan Atasan (X2). Artinya, sekitar 55,4% dari kinerja karyawan dapat dipengaruhi atau dijelaskan oleh pelaksanaan pelatihan kerja serta dukungan atasan yang diterapkan di dalam perusahaan. Nilai R^2 ini menunjukkan pengaruh yang cukup kuat dari kedua variabel independen terhadap variabel dependen. Namun, masih ada sekitar 44,6% variasi dalam kinerja karyawan yang belum dapat dijelaskan oleh pelatihan kerja dan dukungan atasan, yang kemungkinan disebabkan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Pelatihan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Operasional pada Hotel COMO Uma Canggü

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan operasional, dibuktikan dengan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$) dan koefisien regresi sebesar 0,555 sehingga H1 diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik pelaksanaan pelatihan, semakin tinggi kinerja karyawan. Hasil tersebut sejalan dengan teori Dessler (2021) yang menyatakan bahwa pelatihan meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan pemahaman terhadap standar kerja. Berdasarkan *Social Exchange Theory* (Blau, 1964) dalam penelitian (Ahmad et al., 2023), pelatihan merupakan bentuk investasi organisasi yang mendorong karyawan membalasnya melalui peningkatan kinerja. Di Hotel COMO Uma Canggü, pelatihan membantu karyawan memahami prosedur kerja, meningkatkan keterampilan pelayanan, serta mengurangi kesalahan operasional sehingga berdampak pada peningkatan kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, dan kerja sama. Temuan ini konsisten dengan penelitian Dewi, Sihombing, dan Witarsana (2023) serta Arulsamy et al. (2023) yang menyatakan bahwa pelatihan kerja meningkatkan kompetensi, produktivitas, dan kinerja karyawan.

Pengaruh Dukungan Atasan terhadap Kinerja Karyawan Operasional pada Hotel COMO Uma Canggü

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan atasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan operasional dengan nilai signifikansi 0,040 ($<0,05$), sehingga H2 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi dukungan atasan, semakin baik kinerja karyawan. Temuan ini sejalan dengan Said dan Muzakki (2024) yang menyatakan bahwa dukungan atasan mencakup penghargaan, perhatian terhadap kesejahteraan, arahan, umpan balik, bantuan, dan motivasi kerja. Dalam perspektif *Social Exchange Theory* (Blau, 1964) dalam penelitian (Ahmad et al., 2023), dukungan tersebut mendorong hubungan timbal balik sehingga karyawan meningkatkan komitmen dan kinerja. Pada Hotel COMO Uma Canggü, dukungan atasan membantu karyawan menghadapi kendala operasional, meningkatkan motivasi, rasa percaya diri, dan kualitas pelayanan kepada tamu. Hasil ini didukung oleh penelitian Putra (2024), Said dan Muzakki (2024), serta Mulyatri et al. (2024) yang menunjukkan bahwa *supervisor support* berkontribusi terhadap efektivitas kerja, kepuasan kerja, perilaku kerja positif, dan kinerja karyawan.

Pengaruh Pelatihan Kerja dan Dukungan Atasan terhadap Kinerja Karyawan Operasional pada Hotel COMO Uma Canggü

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan kerja dan dukungan atasan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan operasional, ditunjukkan oleh nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$), nilai F hitung 64,648, serta koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,554. Hal ini berarti 55,4% variasi kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sedangkan 44,6% dipengaruhi faktor lain. Menurut Dessler (2021), pelatihan meningkatkan kompetensi, sedangkan dukungan atasan menciptakan lingkungan kerja yang memungkinkan kompetensi tersebut diterapkan secara optimal. Berdasarkan *Social Exchange Theory* (Blau, 1964) dalam penelitian (Ahmad et al., 2023), pelatihan dan dukungan atasan merupakan bentuk investasi organisasi yang mendorong karyawan meningkatkan kontribusi melalui kinerja yang lebih baik. Dalam konteks Hotel COMO Uma Canggu, pelatihan meningkatkan keterampilan dan pemahaman standar pelayanan, sedangkan dukungan atasan membantu karyawan menghadapi tantangan kerja dan mempertahankan motivasi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Dewi et al. (2023) dan Putra (2024), yang menegaskan bahwa kombinasi pengembangan kompetensi dan dukungan organisasi merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Implikasi Penelitian

Implikasi Teoritis

a. Memperkuat Teori Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan kerja dan dukungan atasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sehingga memperkuat teori MSDM bahwa pengembangan kompetensi dan lingkungan kerja yang mendukung merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja dan pencapaian tujuan organisasi.

b. Memperkuat Konsep Pelatihan Kerja

Temuan penelitian mendukung Mey (2021) dan Sellar (2022) bahwa pelatihan kerja meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan karyawan sehingga menjadi strategi penting dalam meningkatkan efektivitas dan produktivitas kerja.

c. Memperkuat Konsep Dukungan Atasan

Hasil penelitian mendukung Putra dan Darmawan (2024) serta Said dan Muzakki (2024) bahwa dukungan atasan berupa bimbingan, perhatian, umpan balik, dan hubungan kerja yang baik mampu meningkatkan semangat kerja, efektivitas, dan kinerja karyawan.

d. Mengisi Celah Literatur pada Industri Perhotelan

Penelitian ini menambah bukti empiris mengenai pengaruh pelatihan kerja dan dukungan atasan terhadap kinerja karyawan operasional pada industri perhotelan, khususnya Hotel COMO Uma Canggu, sehingga memperluas kajian MSDM di sektor *hospitality*.

Implikasi Praktis

a. Pelatihan Kerja

Indikator "Materi pelatihan sangat relevan dengan tugas operasional di hotel" memperoleh nilai rata-rata terendah (3,96), menunjukkan bahwa materi pelatihan belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan operasional. Oleh karena itu, manajemen disarankan mengevaluasi dan menyesuaikan materi pelatihan secara

berkala sesuai kebutuhan setiap departemen serta memperbanyak pelatihan berbasis praktik dan studi kasus operasional agar lebih aplikatif.

b. Dukungan Atasan

Indikator "Hubungan interpersonal saya dengan atasan terjalin dengan baik" memperoleh nilai rata-rata terendah (3,63), yang menunjukkan perlunya peningkatan komunikasi dan kedekatan antara atasan dan karyawan. Manajemen disarankan mendorong supervisor dan manajer untuk memperkuat komunikasi dua arah, memberikan perhatian kepada karyawan, serta mengadakan *briefing*, *coaching*, dan diskusi informal guna menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif.

c. Kinerja Karyawan

Indikator "Saya selalu menyelesaikan tugas harian dengan batas waktu yang diberikan" memperoleh nilai rata-rata terendah (3,97), menunjukkan bahwa ketepatan waktu penyelesaian tugas masih perlu ditingkatkan. Manajemen disarankan meninjau beban kerja, memberikan pelatihan manajemen waktu, serta meningkatkan pengawasan dan pendampingan supervisor agar produktivitas dan efektivitas operasional tetap terjaga.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh pelatihan kerja dan dukungan atasan terhadap kinerja karyawan operasional pada Hotel COMO Uma Cangu, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Pelatihan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan operasional pada Hotel COMO Uma Cangu. Hal ini ditunjukkan oleh t hitung sebesar 8,305 ($>1,983$) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($<0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H1) diterima.
- b. Dukungan Atasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan operasional pada Hotel COMO Uma Cangu. Hal ini ditunjukkan oleh t hitung sebesar 2,075 ($>1,983$) dengan nilai signifikansi sebesar 0,040 ($<0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H2) diterima.
- c. Pelatihan kerja dan Dukungan Atasan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan operasional pada Hotel COMO Uma Cangu. Hal ini ditunjukkan oleh f hitung sebesar 64,648 ($>13,08$) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($<0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H3) diterima

DAFTAR PUSTAKA

- Abdelaziz, M., & Naama, A. (2023). *The Impact of Digital Transformation Dimensions on the Employees Job Performance : Applying on Four and Five Star Hotels in the Red Sea Governorate*. 24(1), 436–466.
- Agusti, D. M., Pratomo, D., & Utamie, Z. R. (2025). Pengaruh Kerjasama Tim, Dukungan Atasan dan Pengembangan Karir Terhadap Motivasi Kerja Karyawan dalam Perspektif Bisnis Islam (Studi Pada Karyawan Generasi Z di PT Cionas Adisatwa Lampung). *Jurnal Lentera Bisnis*, 14(3), 3081–3102. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v14i3.1686>
- Ahmad, R., Nawaz, M. R., Ishaq, M. I., Khan, M. M., & Ashraf, H. A. (2023). Social exchange theory: Systematic review and future directions. *Frontiers in Psychology*, 13(January), 1–13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1015921>

- Akbar, S. (Universitas B. S. I., & Akbar, D. D. (Universitas B. S. I. (2024). Pengaruh Pelatihan Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada UMKM di Bekasi. *Al-Kharaj: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2(2), 1–2. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i2.5298>
- Al Faizah, D. M. (2022). Pengaruh Coworker Support dan Supervisor Support Terhadap Work Engagement Melalui Meaningful Work. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(3), 865–880. <https://doi.org/10.26740/jim.v10n3.p865-880>
- Arulsamy, A. S., Singh, I., Senthil Kumar, M., Panchal, J. J., & Bajaj, K. K. (2023). *Employee Training and Development Enhancing Employee Performance-A Study*. 16(3), 406.
- Banu, E. P., & Rahman, D. H. (2025). *Uji Validitas dan Reliabilitas alat Ukur Penelitian; Resiliensi Akademik Pada Siswa SMP*. 14(1), 110–118.
- Budiarsih, R. (2023). *Aturan Sturgess*. <https://Klc2.Kemenkeu.Go.Id/Kms/Knowledge/Aturan-Sturgess-68c61a0f/Detail/>.
- Dewi, N. M. R. K., Sihombing, I. H. H., & Witorsana, I. G. A. G. (2023). The Effect of Training on Employee Performance: A Case Study of Employees in the Food and Beverage Service Department at The Laguna, a Luxury Collection Resort and Spa. *Journal of Hotel Management*, 1(1), 31–38. <https://doi.org/10.52352/jhm.v1i1.1017>
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate*.
- Maramis, J. B., Bella, J. E., Maramis, J. B., & Rumokoy, L. J. (2024). *Pengaruh Dividend Payout Ratio, Debt to Equity Ratio, dan Firm Size terhadap Keputusan Share Repurchase Pada Perusahaan Indeks Komps100 yang Terdaftar di BEI*. 12(4), 237–249.
- Mariska, N., Yanti, L., Rafi, I. A., Ibromhim, M., & Hadiati, E. (2024). Manajemen Sumber Daya Manusia Global: Tujuan, Ruang Lingkup, Dan Tantangan. *Jurnal Media Akademik (Jma)*, 2(12), 3031–5220.
- Mey, E. T. (Kecamatan P. (2021). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pt.Evoluzione Tyrez Purwadadi Subang. *The World of Business Administration Journal*, 3(1), 43–52. <http://ejournal.unsub.ac.id/index.php/bisnis>
- Mufidah, S., Mursito, B., & Kustiyah, E. (Fakultas E. M. U. I. B. S. (2020). Pelatihan Kerja, Motivasi Dan Pengembangan Karir Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Rifan Financindo Berjangka Solo. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 4(01), 145–154.
- Mulyatri, L., Suyasa, P. T. Y. S., & Rothmann, S. (2024). Peran Dukungan Atasan terhadap Intensi Keluar Karyawan: Kepuasan Kerja sebagai Mediator. *Psyche 165 Journal*, 17(3), 241–247. <https://doi.org/10.35134/jpsy165.v17i3.409>
- Nurhaliza, D., & Almasyah, A. (2025). Analisis Pelatihan Kerja Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan CV. Gema Abhipraya (Rasi Coffe). *Jurnal Maneksi*, 14(01), 213–219. <https://repository.uniska-bjm.ac.id/692/1/15310194.pdf>
- Pahira, S. H., & Rinaldy, R. (2023). Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi. *COMSERVA : Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(02), 810–817. <https://doi.org/10.59141/comserva.v3i03.882>
- Parashakti, R. D. (Universitas D. N., & Noviyanti, D. (niversitas M. B. (2021). Artikel 3 Metopen. *Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, Dan Pelatihan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan*, 1(2), 127–136.
- Putra, A. R. (Program S. M., & Darmawan, D. (Universitas S. G. S. R. (2024). The Role of Supervisory Support and Self-Efficacy on Work Effectiveness with Work Burnout as a Moderator Variable. *Jurnal Simki Economic*, 7(2), 439–451.

<https://doi.org/10.29407/jse.v7i2.358>

- Rahayu, S. T., Mansyur, Ismail, I., Madura, U. T., & Inda, P. T. (2024). *Pengaruh kinerja karyawan terhadap suksesnya suatu perusahaan*. 2(12).
- Said, J. nurhamsyah, & Muzakki. (2024). Supervisor support on Job satisfaction and employee turnover intention. *Majalah Ilmiah Bijak*, 21(2), 207–220. <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/bijak>
- Sellar, T. (2022). Effect of Training and Career Development on Employee Performance: Moderating Effect of Job Satisfaction. *International Journal of Research (IJR)*, 9(11), 82–98. <https://www.researchgate.net/publication/365663501>
- Setyo Widodo, D., & Yandi, A. (2022). Model Kinerja Karyawan: Kompetensi, Kompensasi dan Motivasi, (Literature Review MSDM). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.38035/jim.v1i1.1>
- Siyal, S., Liu, J., Ma, L., Kumari, K., Saeed, M., Xin, C., & Hussain, S. N. (2023). Does inclusive leadership influence task performance of hospitality industry employees? Role of psychological empowerment and trust in leader. *Heliyon*, 9(5), e15507. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e15507>
- Sudariana, N., & Yoedani, M. M. (2021). Analisis statistik regresi linier berganda. *Seniman Transaction*, 2.
- Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*.
- Syachrani, S., Fitriansyah, Sapulete, S. T., & Sucianti, R. (2023). Manajemen Sumber Daya Manusia Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara* (Number 1). <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=e2ppEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=manajemen+pengetahuan&ots=gV368HYlR3&sig=ugm1Twmqr6Ya9ITLRHYA6ieJi0>
- Zhou, Z., Xiao, X., Yang, S., Yang, F., & Wang, F. (2026). Enjoying green training and making hotels greener: A daily investigation of hotel green training on employee green behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 132(July 2025), 104378. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2025.104378>