

Pengaruh *Heartist Training* Dan *Employee Engagement* Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Mercure Kuta

Ni Kadek Ayu Wiyantari^{1✉} I Gusti Ngurah Sanjaya², Ni Wayan Sukartini³

^{1,2,3} Program Studi Terapan Manajemen Bisnis Internasional, Politeknik Negeri Bali

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Heartist Training* dan *Employee Engagement* terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Mercure Kuta Beach Bali. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peningkatan kinerja karyawan dalam industri perhotelan yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 69 karyawan Hotel Mercure Kuta Beach Bali, sedangkan sampel yang digunakan sebanyak 42 responden yang dipilih dengan teknik *purposive sampling*, yaitu karyawan yang telah mengikuti *Heartist Training*. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Heartist Training* merupakan variabel yang berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan, sedangkan *Employee Engagement* belum menunjukkan pengaruh yang signifikan, hal tersebut berarti peningkatan kinerja karyawan lebih banyak dipengaruhi oleh kompetensi dan keterampilan yang diperoleh melalui program pelatihan, sehingga Hotel Mercure Kuta Beach Bali perlu mempertahankan dan meningkatkan pelaksanaan *Heartist Training* serta tetap menjaga *Employee Engagement* untuk mendukung pencapaian kinerja yang optimal.

Kata Kunci: *Heartist Training*, *Employee Engagement*, Kinerja Karyawan.

Abstract

This study aims to determine the effect of Heartist Training and Employee Engagement on Employee Performance at the Mercure Kuta Beach Hotel, Bali. This research is motivated by the importance of improving employee performance in the hospitality industry, which is highly dependent on service quality. This study used a quantitative approach with an associative method. The population in this study was 69 employees at the Mercure Kuta Beach Hotel, Bali, while the sample used was 42 respondents selected using a purposive sampling technique, namely employees who had participated in Heartist Training. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression analysis with the help of SPSS. The results of this study indicate that Heartist Training is a variable that has been proven to influence employee performance, whereas Employee Engagement has not demonstrated a significant effect. This implies that improvements in employee performance are more strongly influenced by the competencies and skills acquired through the training program.. Therefore, the Mercure Kuta Beach Hotel, Bali, needs to maintain and improve the implementation of Heartist Training and maintain Employee Engagement to support optimal performance achievement.

Keywords: *Heartist Training*, *Employee Engagement*, *Employee Performance*.

Copyright (c) 2026 Ni Kadek Ayu Wiyantari

✉ Corresponding author :

Email Address : ayu.wiyantari@icloud.com

PENDAHULUAN

Industri pariwisata merupakan salah satu industri yang memiliki keterkaitan yang kuat dengan sektor lain, karena pariwisata bisa dikatakan sebagai gabungan fenomena dan hubungan timbal balik akibat adanya interaksi dengan wisatawan, *supplier* bisnis, pemerintah tujuan wisata serta masyarakat daerah tujuan wisata (Kusuma et al., 2021). Salah satu sektor yang memiliki kapasitas untuk menerima banyak tenaga kerja adalah pariwisata perhotelan. Dibandingkan dengan sektor lain, hotel dan restoran membutuhkan jumlah tenaga kerja yang jauh lebih besar. (Sari et al., 2019).

Salah satu faktor kunci dalam menjaga dan meningkatkan kualitas layanan adalah kinerja karyawan. Kinerja karyawan yang optimal bukan hanya bergantung pada kemampuan individu, tetapi juga pada penerapan manajemen sumber daya manusia (SDM) yang efektif dan terstruktur. Manajemen SDM memiliki peran strategis dalam mengelola dan mengembangkan potensi karyawan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Di dalam manajemen ini terdapat berbagai aspek seperti rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, penilaian kinerja, dan pemberian insentif. Penerapan strategi SDM yang tepat akan berdampak pada peningkatan motivasi dan produktivitas karyawan (Amin et al., 2024).

Pengelolaan sumber daya manusia bukanlah suatu hal yang mudah, karena banyak faktor yang dapat mempengaruhi terciptanya sumber daya yang handal. (Hadi & Ramdanyah, 2021). Pengelolaan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan harus diperhatikan dengan baik melalui fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan dan pemberhentian. Fungsi manajemen sumber daya manusia tersebut akan menciptakan kedisiplinan, kepuasan kerja dan rasa loyalitas yang nantinya menghasilkan kinerja karyawan yang baik (Putu N S A et al., 2019).

Kinerja karyawan didefinisikan sebagai jumlah kerja yang dilakukan oleh seorang karyawan ketika mereka melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh organisasi. Berbagai faktor, baik dari individu maupun dari organisasi tempat karyawan bekerja, memengaruhi tingkat kinerja yang rendah. Terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, antara lain motivasi kerja, gaji karyawan, disiplin kerja, budaya organisasi, keterikatan karyawan, dan lingkungan organisasi (Shofiana et al., 2023).

Budaya organisasi disetiap perusahaan berbeda-beda, salah satunya yang terdapat pada tempat penelitian ini yaitu Hotel Mercure Kuta Beach Bali adalah *Heartist Training*. Di Hotel Mercure Kuta Beach Bali, *Heartist Training* dimaksudkan untuk membuat karyawan yang tidak hanya melakukan pekerjaan mereka secara mekanis tetapi juga memiliki kepekaan terhadap kebutuhan dan preferensi setiap tamu. Program ini mengajarkan karyawan untuk menjadi lebih sadar akan kebutuhan tamu, memberikan layanan yang ramah dan personal, dan menunjukkan dedikasi mereka untuk membuat pelanggan puas. Di Hotel Mercure Kuta Beach Bali, program *Heartist Training* bertujuan untuk meningkatkan keterampilan interpersonal, keterampilan komunikasi, dan kesadaran layanan. Karyawan dimotivasi oleh program ini untuk memberikan layanan terbaik kepada setiap tamu dan membuat pengalaman menginap mereka unik. Namun, beberapa masalah muncul saat menerapkan program pengembangan karyawan, seperti halnya dengan banyak program lainnya.

Hotel Mercure Kuta Beach Bali memiliki jumlah karyawan yang tidak terlalu banyak. Kinerja karyawan masih terbelah belum maksimal yang menyebabkan terkadang adanya goals yang tidak tercapai. Dilihat dari data internal Perusahaan yang mencantumkan partisipasi pada saat mengikuti *Heartist Training* yaitu masih banyak karyawan yang tidak berpartisipasi. Hal tersebut menyebabkan kurangnya empati dan kepekaan dari karyawan yang tidak berpartisipasi yang berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan sehingga terdapat *complain* dari tamu terkait pelayanan yang dilakukan, fungsi dari *Heartist Training* untuk menghindari terjadinya pelayanan yang tidak memuaskan.

Hotel Mercure Kuta Beach Bali yang beroperasi sebagai salah satu hotel bintang empat yang juga memerhatikan bagaimana pandangan karyawan mereka. Dalam upaya mengukur *Employee Engagement* serta meningkatkan kepuasan kerja dengan merancang strategis SDM, pihak *human resources* mengadakan sebuah survey yaitu *Employee Engagement Survey (EES)*. Tujuan dari survei ini adalah untuk mengukur variabel seperti keseimbangan kerja, kepuasan kerja, hubungan dengan atasan, komunikasi internal, budaya organisasi, dan peluang pengembangan karier. Hasil survei *Employee Engagement* di hotel sangat penting untuk mengembangkan strategi manajemen sumber daya manusia yang mencakup retensi karyawan, peningkatan sistem kerja, dan meningkatkan motivasi karyawan. Oleh karena itu, pelaksanaan survei *Employee Engagement* dan analisisnya menjadi relevan untuk dikaji. Ini adalah upaya untuk meningkatkan kinerja perusahaan dan meningkatkan daya saing hotel di tengah perkembangan industri pariwisata Bali yang terus berkembang.

Kinerja karyawan di Hotel Mercure Kuta Beach Bali dikatakan masih belum maksimal dikarenakan menurut pengamatan penulis beberapa karyawan merasa terpaksa bekerja hanya seperlunya saja serta berdasarkan hasil *Employee Engagement Survey* masih terdapat beberapa orang yang *passive*. *Employee Engagement* berarti mereka terlibat secara emosional dan memiliki ikatan dengan pekerjaan mereka, yang akan menghasilkan hasil kerja yang lebih baik (Rachmadani et al., 2023).

Oleh karena itu, penting untuk mengkaji secara empiris seberapa besar pengaruh *Heartist Training* dan *Employee Engagement* terhadap kinerja karyawan di Hotel Mercure Kuta Beach Bali. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis untuk ilmu manajemen sumber daya manusia dan membantu manajemen hotel membuat strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan yang lebih efisien dan berkelanjutan di tengah dinamika yang ada di hotel. Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: Bagaimana pengaruh *Heartist Training* terhadap kinerja karyawan pada Hotel Mercure Kuta Beach Bali? Bagaimana pengaruh *Employee Engagement* terhadap kinerja karyawan pada Hotel Mercure Kuta Beach Bali? Bagaimana pengaruh *Heartist Training* dan *Employee Engagement* secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Mercure Kuta Beach Bali?

METODOLOGI

Penelitian ini dilakukan di Hotel Mercure Kuta Beach Bali. Adapun populasi dari penelitian ini mencakup staff Hotel Mercure Kuta Beach Bali sebanyak 69 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan kriteria karyawan yang telah mengikuti *Heartist Training*. Seluruh anggota yang memenuhi kriteria tersebut berjumlah 42 orang dan seluruhnya dijadikan sampel penelitian. Pada penelitian ini data primer didapatkan secara langsung dengan penyebaran kuesioner

kepada karyawan Hotel Mercure Kuta Beach Bali yang disebarakan melalui media online yaitu, menggunakan *Google Form* dengan aplikasi *messenger from whatsapp*. Pada penelitian ini data sekunder bersumber melalui dokumen perusahaan, laporan pelatihan, dokumentasi yang relevan dan literature dari buku dan jurnal penelitian yang berkaitan dengan *Heartist Training* dan *Employee Engagement* terhadap kinerja karyawan. Dengan menggunakan wawancara, observasi, dan analisis teks, penelitian kualitatif berfokus pada pemahaman tentang masalah sosial. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif". Analisis dilakukan menggunakan program komputer SPSS versi 27.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

Asymp. Sig. (2-tailed) ^c	.077
-------------------------------------	------

Sumber: Data diolah (2026)

Hasil uji normalitas pada tabel 1 diperoleh output SPSS uji *Kolmogorov-smirnov* nilai *Asymp.sig* (2-failed) =0.078 >0.05, maka bisa dikatakan bahwa nilai residual dari variabel yang diuji berdistribusi normal.

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 <i>Heartist Training</i>	.524	1.909
<i>Employee Engagement</i>	.524	1.909

Sumber: Data diolah (2026)

Dasar pengambilan keputusan dalam uji multikolinieritas ada dua cara yaitu melihat nilai *tolerance*, jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 maka artinya tidak terjadi multikolinieritas. Kemudian dengan cara melihat nilai VIF, jika nilai VIF lebih kecil dari 10, maka tidak terjadi multikolinieritas. Kita lihat dari output sudah ada nilai *tolerance* dan VIF, berdasarkan nilai *tolerance* maka dapat disimpulkan tidak terjadi gejala multikolinieritas. Selanjutnya dari nilai VIF diperoleh nilai 1.909 artinya nilai ini lebih kecil dari 10, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi gejala multikolinieritas. Kesimpulannya adalah data ini tidak terjadi gejala multikolinieritas (kepercayaan terhadap partisipasi).

Tabel 3. Hasil Uji Heterokedastisitas

Model	Sig.	Keterangan
(Constant)	.035	Tidak Terjadi Heterokedastisitas
<i>Heartist Training</i>	.459	Tidak Terjadi Heterokedastisitas
<i>Employee Engagement</i>	.063	Tidak Terjadi Heterokedastisitas

Sumber: Data diolah (2026)

Kriteria pengujian uji *gleser* yaitu jika nilai sig lebih besar dari 0,05 maka berkesimpulan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, dan sebaliknya. Diketahui pada

gambar variabel X1 (*Heartist Training*) memiliki nilai signifikansi sebesar 0.459 nah nilai ini lebih besar dari 0.05 dan variabel X2 (*Employee Engagement*) memiliki nilai signifikansi sebesar 0.063 nah nilai ini lebih besar dari 0.05 . Yang artinya variabel tersebut tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. maka diartikan bahwa data tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Tabel 4. Hasil Uji Hipotesis

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	11.276	13.195		.855	.398
1 <i>Heartist Training</i>	.653	.226	.533	2.893	.006
<i>Employee Engagement</i>	.040	.237	.031	.168	.868

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	373.603	2	186.802	8.659	<.001 ^b
Residual	841.373	39	21.574		
Total	1214.976	41			

Sumber: Data diolah (2026)

Dalam permasalahan yang ada, maka peneliti menggunakan analisis regresi linier berganda dengan persamaan:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

$$Y = 11.276 + 0,653 X_1 + 0,040 X_2$$

- a) nilai a = 11.276 merupakan konstanta atau keadaan saat variabel Kinerja Karyawan belum dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu variabel *Heartist Training* (X1) dan *Employee Engagement* (X2).
- b) nilai b₁ = 0,653, menunjukkan bahwa variabel *Heartist Training* mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kinerja Karyawan. Koefisien regresi bernilai positif artinya terdapat pengaruh yang searah, hasil ini mengindikasikan bahwa semakin baik pelaksanaan *Heartist Training* yang diterima karyawan, maka semakin baik pula kinerja yang dihasilkan atau mengalami peningkatan sebesar 0,653.
- c) nilai b₂ = 0,040, menunjukkan bahwa *Employee Engagement* mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kinerja Karyawan. Koefisien regresi bernilai positif artinya terdapat pengaruh yang searah, hasil ini mengindikasikan bahwa semakin baik keterikatan karyawan terhadap pekerjaan dan perusahaan, maka kinerja karyawan cenderung mengalami peningkatan sebesar 0,321

Tabel 5. Hasil Uji Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.555 ^a	.307	.272	4.64475

Sumber: Data diolah (2026)

Melalui tabel diatas koefisien determinasi yang ditunjukkan dari nilai *Adjust R Square* 0,272 atau 27,2%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Heartist Training* (X1) dan *Employee Engagement* (X2) mampu menjelaskan variasi Kinerja Karyawan (Y) sebesar 27,2%, sedangkan sisanya sebesar 72,8% dijelaskan oleh variabel lain di luar

penelitian ini. Variabel lain tersebut dapat berupa disiplin kerja, motivasi kerja, kepemimpinan, lingkungan kerja, kompensasi, dan faktor lainnya yang dapat memengaruhi kinerja karyawan.

a. Pengaruh *Heartist Training* terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Mercure Kuta Beach Bali

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Heartist Training* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Mercure Kuta Beach Bali. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik pelaksanaan *Heartist Training*, maka semakin baik pula kinerja karyawan yang dihasilkan. Program *Heartist Training* membantu karyawan memahami standar pelayanan perusahaan, meningkatkan kemampuan komunikasi, membangun sikap profesional, serta mengembangkan kemampuan dalam memahami kebutuhan dan harapan tamu. Ketika karyawan mampu menerapkan nilai-nilai *Heartist* dalam pekerjaannya, maka mereka akan lebih mudah memberikan pelayanan yang berkualitas, menyelesaikan pekerjaan secara efektif, dan memenuhi target kerja yang telah ditetapkan perusahaan. Temuan penelitian ini sejalan dengan kondisi yang terjadi di Hotel Mercure Kuta Beach Bali. Berdasarkan hasil penelitian deskriptif, indikator yang memperoleh nilai tertinggi adalah kemampuan menjaga sikap profesional dalam bekerja. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan telah mampu menerapkan nilai-nilai yang diberikan melalui *Heartist Training* dalam aktivitas kerja sehari-hari. Selain itu, pelatihan yang diberikan perusahaan juga membantu karyawan meningkatkan keterampilan pelayanan sehingga mampu memberikan pengalaman yang lebih baik kepada tamu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan *Heartist Training* berperan penting dalam mendukung peningkatan kualitas kerja karyawan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Kasimu Sendawula dkk. (2018) yang menyatakan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelatihan yang diberikan perusahaan mampu meningkatkan kemampuan dan kompetensi karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga berdampak pada peningkatan kinerja. Selain itu, penelitian A.A. Istri Anggie Dewanty (2024) juga menemukan bahwa implementasi *Heartist Training* dapat meningkatkan kemampuan komunikasi, profesionalisme, tanggung jawab, dan kreativitas karyawan dalam bekerja. Kemampuan-kemampuan tersebut merupakan aspek penting dalam industri perhotelan karena berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu. Oleh karena itu, semakin baik pelaksanaan *Heartist Training* yang diberikan oleh Hotel Mercure Kuta Beach Bali, maka semakin baik pula kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas, menyelesaikan pekerjaan, memberikan pelayanan sesuai standar perusahaan, serta menghasilkan kinerja yang optimal.

b. Pengaruh *Employee Engagement* terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Mercure Kuta Beach Bali

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Employee Engagement* tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kinerja Karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keterikatan emosional karyawan terhadap pekerjaan maupun organisasi belum mampu memberikan pengaruh secara langsung terhadap peningkatan kinerja karyawan. Temuan penelitian ini sejalan dengan

kondisi yang terjadi di Hotel Mercure Kuta Beach Bali. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang perhotelan, karyawan dituntut untuk tetap bekerja sesuai dengan standar operasional perusahaan, memenuhi target pekerjaan, serta memberikan pelayanan yang konsisten kepada tamu. Dalam situasi tersebut, kinerja karyawan lebih banyak ditentukan oleh kemampuan kerja, keterampilan pelayanan, dan kepatuhan terhadap prosedur kerja dibandingkan oleh tingkat keterikatan emosional mereka terhadap organisasi. Dengan kata lain, baik karyawan yang memiliki tingkat *Employee Engagement* tinggi maupun rendah tetap dituntut untuk memberikan pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan perusahaan. Selain itu, karakteristik pekerjaan di industri perhotelan yang melibatkan sistem kerja shift, tingginya jumlah tamu, serta tuntutan pelayanan yang cepat dan berkualitas menyebabkan karyawan lebih berfokus pada penyelesaian tugas dan tanggung jawab pekerjaannya. Kondisi tersebut membuat *Employee Engagement* belum mampu memberikan dampak secara langsung terhadap peningkatan kinerja karyawan. Dalam menjalankan pekerjaannya, karyawan cenderung mengutamakan profesionalisme dan pemenuhan standar pelayanan dibandingkan keterikatan emosional terhadap perusahaan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Maria Yustanti Deta, Antonius Philippus Kurniawan, dan Margaretha Yulianti (2023) yang menemukan bahwa *Employee Engagement* tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan, meskipun secara simultan bersama variabel lain berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa *Employee Engagement* bukan satu-satunya faktor yang menentukan tinggi rendahnya kinerja karyawan. Dalam penelitian ini, kinerja karyawan di Hotel Mercure Kuta Beach Bali cenderung lebih dipengaruhi oleh faktor kompetensi kerja, pelatihan, disiplin kerja, serta penerapan standar operasional perusahaan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, meskipun *Employee Engagement* tetap penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif, peningkatan kinerja karyawan memerlukan dukungan dari faktor-faktor lain yang berkaitan langsung dengan kemampuan dan kualitas kerja karyawan.

c. Pengaruh *Heartist Training* dan *Employee Engagement* terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Mercure Kuta Beach Bali

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, *Heartist Training* dan *Employee Engagement* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Hotel Mercure Kuta Beach Bali. Hasil tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kinerja karyawan tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor, tetapi merupakan hasil dari kombinasi antara pengembangan kompetensi melalui *Heartist Training* dan keterikatan karyawan terhadap pekerjaan maupun organisasi. Semakin baik pelaksanaan *Heartist Training* dan semakin tinggi *Employee Engagement* yang dimiliki karyawan, maka semakin baik pula kinerja yang dapat dihasilkan. Temuan penelitian ini sejalan dengan kondisi yang terjadi di Hotel Mercure Kuta Beach Bali. Dalam industri perhotelan, karyawan tidak hanya dituntut memiliki kemampuan teknis dan keterampilan pelayanan yang baik, tetapi juga harus memiliki semangat kerja, dedikasi, dan komitmen dalam menjalankan tugasnya. *Heartist Training* membantu karyawan meningkatkan kemampuan komunikasi, profesionalisme, empati, serta pemahaman terhadap standar pelayanan perusahaan. Sementara itu, *Employee Engagement* mendorong

karyawan untuk lebih peduli terhadap pekerjaan dan tujuan organisasi. Kombinasi kedua faktor tersebut mampu mendukung terciptanya kinerja yang lebih optimal. Meskipun dalam penelitian ini *Employee Engagement* tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan, keberadaannya tetap memberikan kontribusi ketika dikombinasikan dengan *Heartist Training*. Hal ini menunjukkan bahwa keterikatan karyawan saja belum cukup untuk meningkatkan kinerja apabila tidak didukung oleh kompetensi dan kemampuan kerja yang memadai. Sebaliknya, pelatihan yang efektif akan memberikan hasil yang lebih maksimal apabila didukung oleh karyawan yang memiliki semangat kerja dan komitmen terhadap perusahaan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Kasimu Sendawula dkk. (2018) yang menyatakan bahwa pelatihan dan *Employee Engagement* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kombinasi antara pelatihan yang efektif dan keterlibatan kerja yang tinggi mampu menghasilkan kinerja yang lebih optimal dibandingkan apabila hanya mengandalkan salah satu faktor saja. Oleh karena itu, peningkatan kinerja karyawan di Hotel Mercure Kuta Beach Bali perlu dilakukan melalui upaya yang seimbang antara pengembangan kompetensi melalui *Heartist Training* dan peningkatan keterikatan karyawan terhadap organisasi, sehingga kualitas pelayanan dan hasil kerja yang diberikan dapat terus ditingkatkan.

SIMPULAN

Melalui hasil pembahasan mengenai pengaruh *Heartist Training* dan *Employee Engagement* terhadap Kinerja Karyawan. Dengan adanya pelatihan yang efektif, karyawan mampu meningkatkan kemampuan komunikasi, profesionalisme, empati, serta kualitas pelayanan dalam menjalankan pekerjaannya. *Employee Engagement* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Kinerja karyawan cenderung lebih dipengaruhi oleh kompetensi kerja, pelatihan, disiplin kerja, serta penerapan standar operasional perusahaan. *Heartist Training* dan *Employee Engagement* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Hal tersebut berarti bahwa peningkatan kinerja karyawan dipengaruhi oleh kombinasi antara pengembangan kompetensi melalui *Heartist Training* dan keterlibatan karyawan dalam organisasi. Oleh karena itu, peningkatan kinerja karyawan dapat dicapai melalui pelaksanaan pelatihan yang efektif serta upaya menjaga keterikatan karyawan terhadap perusahaan.

Referensi :

- Amin, G., Akob, R. A., Fadlina, F., Wahyuddin, N. R., Hamdi, H., & Hermansyah, S. (2024). Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan melalui Manajemen SDM di Hotel Tri Murti Kabupaten Sidrap. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(4), 16719-16727. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i4.15834>
- Chaudhary, B. P. (2026). The impact of mental repair on employee performance: the mediating roles of work engagement and resilience in microfinance. *Cogent Business & Management*, 13(1), 2614377. <https://doi.org/10.1080/23311975.2026.2614377>
- Cintani, C., & Noviansyah, N. (2020). Pengaruh employee engagement terhadap kinerja karyawan pada PT. Sinar Kencana Multi Lestari. *Kolegial*, 8(1), 29-44. <https://doi.org/10.55744/kolegial.v8i1.116>

- Deta, M. Y., Kurniawan, A. P., & Yulianti, M. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan di PT. PLN (Persero) Up3 Flores Bagian Timur Maumere Kabupaten Sikka. *Jurnal Projemen UNIPA*, 10(3), 11-24. <https://doi.org/10.59603/projemen.v10i3.73>
- Dewanty, A. A. (2024). *Evaluasi Implementasi Program Heartist Training dalam Pengembangan Karyawan di Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali). <https://repository.pnb.ac.id/id/eprint/14046>
- Dunan, H., & Ningrum, B. S. (2025). Pengaruh Employee Engagement dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Toko Berlian Underwear Simpur. *eCo-Fin*, 7(1), 166-177. <https://doi.org/10.32877/ef.v7i1.2007>
- Hutagaol, K. (2025). Kajian tentang uji asumsi klasik berbantuan SPSS. *Jurnal Padagogik*, 8(2), 15-28. <https://doi.org/10.35974/jpd.v8i2.4173>
- Isra'Ahmad, N. (2026). Populasi dan Sampel: Konsep dan Prosedur dalam Penelitian Pendidikan. *Advances In Education Journal*, 2(4), 428-439. <https://orcid.org/0009-0004-5917-5603>
- Lestary, L., & Harmon, H. (2017). Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 3(2), 94-103. <https://www.neliti.com/publications/281706/>
- Permata Hati Hasibuan, M., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Perumusan Masalah Ilmiah Variabel dan Fokus Dalam Penelitian Pendidikan Anak Usia Dini. *DZURRIYAT : Jurnal Pendidikan Islam Anak Usia Dini*, 1(1), 23-35. <https://doi.org/10.61104/jd.v1i1.19>
- Putri, I. R., & Yusuf, N. F. (2022). Pengaruh budaya organisasi dalam menciptakan perkembangan organisasi. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(1), 143-154. <https://doi.org/10.52316/jap.v18i1.82>
- Rachmadani, N. A., Swandayani, P. Y., Safira, Y., Wiratama, K. A. W., & Erwina, E. (2023). Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan Pada BPR Hasamitra Kota Palopo. *KONTAN: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Bisnis*, 2(3). <https://doi.org/10.59818/kontan.v2i3.571>
- Rahmadani, V. G., Schaufeli, W. B., Ivanova, T. Y., & Osin, E. N. (2019). Basic psychological need satisfaction mediates the relationship between engaging leadership and work engagement: A cross-national study. *Human Resource Development Quarterly*, 30(4), 453-471. <https://doi.org/10.1002/hrdq.21366>
- Ridha, N. (2020). Proses Penelitian, Masalah, Variabel dan Paradigma Penelitian. *Hikmah*, 14(1), 62-70. Retrieved from <https://e-jurnal.staisumatera-medan.ac.id/index.php/hikmah/article/view/18>
- Sari, R. J. (2019). Tantangan Berkarier Sumber Daya Manusia Lokal Di Industri Perhotelan Sanur. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 9(2), 124-133. <https://doi.org/10.22334/jihm.v9i2.152>
- Sendawula, K., Nakyejwe Kimuli, S., Bananuka, J., & Najjemba Muganga, G. (2018). Training employee engagement and employee performance: Evidence from Uganda's health sector. *Cogent Business & Management*, 5(1), 1470891. <https://doi.org/10.1080/23311975.2018.1470891>
- Shofiana, V. N. D., Souisa, J., & Oktavianto, A. D. (2023). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan di PT. Ebako Nusantara. *Solusi*, 21(4), 426-434. <https://doi.org/10.26623/slsi.v21i4.7846>

- Siagian, S. (2023). Manajemen sumber daya manusia. *Yayasan Drestanta Pelita Indonesia*. <https://publisher.yayasandpi.or.id/index.php/dpipress/article/view/1603>
- Sihaloho, R. D., & Siregar, H. (2020). Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Pada PT. Super setia sagita medan. *Jurnal Ilmiah Socio Secretum*, 9(2), 273-281. <https://jurnal.universitasdarmaagung.ac.id/socio/article/view/413>
- Silalahi, M., Sitanggang, D., & Sihombing, S. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pt. Sinar Bintang Mandiri Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 334-354. <https://doi.org/10.54367/jmb.v22i2.2139>
- Smollan, R. K., & Mooney, S. K. (2024). The bright side and dark side of performance expectations: the role of organizational culture and the impact on employee performance and wellbeing. *International Studies of Management & Organization*, 54(3), 218-237. <https://doi.org/10.1080/00208825.2024.2320580>
- Suriani, N., & Jailani, M. S. (2023). Konsep populasi dan sampling serta pemilihan partisipan ditinjau dari penelitian ilmiah pendidikan. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24-36. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.55>
- Tahir, M., Jahrir, A. S., Patak, A. A., Jafar, M. B., & Jabu, B. (2024). Pengenalan Analisis Data Statistik Deskriptif Kuantitatif Dalam Penyelesaian Tugas Akhir Pada Mahasiswa Pendidikan Bahasa Inggris Universitas Muslim Maros. *Madaniya*, 5(4), 2363-2373. <https://doi.org/10.53696/27214834.918>
- Zebua, O. R., Halawa, F., & Waruwu, E. (2025). Analisis Employee Engagement Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekonomi (LIKUID)*, 1(02), 25-31. <https://doi.org/10.70404/likuid.v1i02.462>
- Zikriadi, Z., Sulaiman, U., & Hifza. (2023). *Aneka jenis penelitian*. SAMBARA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 1(1), 36-46. <https://doi.org/10.58540/sambarapkm.v1i1.157>