

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih kurangnya minat belajar dan pemahaman karyawan Hotel Alila SCBD Jakarta dalam mengikuti pelatihan. Oleh karena itu, teknik retorika digunakan dalam menyampaikan materi pelatihan untuk dapat meningkatkan minat belajar dan pemahaman peserta pelatihan. Sehingga, tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui sejauh mana pengaruh teknik retorika yang digunakan pelatih dalam menyampaikan materi pelatihan terhadap minat belajar dan pemahaman peserta mengikuti pelatihan di Hotel Alila SCBD Jakarta. Dimensi-dimensi pada teknik retorika mengacu pada *The Five Canons of Rhetorics* yaitu penemuan, penyusunan, gaya, penyampaian dan pengingatan. Pada minat belajar, dimensi-dimensi yang digunakan mengacu pada teori AIDA (*Attention-Interest-Desire-Action*) dan pada pemahaman yaitu pada teori APOS (*Action-Process-Object-Scheme*).

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian non-eksperimen atau survei dengan metode pengumpulan data berupa angket atau kuesioner. Sampel pada penelitian ini diambil dengan cara *Simple Random Sampling*, yaitu berjumlah 119 karyawan Hotel Alila SCBD Jakarta. Hasil analisis data menunjukkan bahwa teknik retorika dengan minat belajar berkorelasi tinggi dengan jenis korelasi positif dengan nilai 67.5% dengan besaran kontribusi 45.6% atau sedang, teknik retorika dengan pemahaman berkorelasi sedang dengan jenis korelasi positif dengan nilai 58.1% dengan besaran kontribusi 33.7% atau rendah, dan teknik retorika dan minat belajar dengan pemahaman berkorelasi sedang dengan jenis korelasi positif dengan nilai 44.1% dengan besaran kontribusi 33.7% atau rendah. Hasil uji hipotesis secara parsial dan simultan menunjukkan bahwa teknik retorika berpengaruh secara signifikan terhadap minat belajar dan pemahaman peserta pelatihan. Serta, penemuan dari penelitian ini adalah teknik retorika secara tidak langsung mempengaruhi kualitas pelayanan yang diukur dari loyalitas pelanggan yaitu *Net Promoter Score* (NPS) yang meningkat dari 55.7% sampai 66.7% dari bulan Maret sampai Agustus 2023. Dari hasil temuan diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh Teknik retorika pelatih dalam menyampaikan materi pelatihannya terhadap minat belajar dan pemahaman peserta di Hotel Alila SCBD Jakarta.

Sejalan dengan kesimpulan di atas maka disarankan kepada peneliti-peneliti selanjutnya untuk memperluas cakupan penelitiannya sampai pada pengaruh teknik retorika yang digunakan dalam pelatihan karyawan terhadap kualitas pelayanan dan menggali lebih dalam lagi faktor-faktor yang mempengaruhi pemahaman belajar peserta pelatihan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi evaluasi bagi Tim *Learning and Development* Hotel Alila SCBD Jakarta untuk meningkatkan fasilitas pelatihan seperti media audio-visual dan kualitas pelatih dalam melibatkan peserta dan memberikan materi secara lebih mendalam.

Kata Kunci: Teknik Retorika, Pelatihan, Minat Belajar, Pemahaman.

ABSTRACT

This research was motivated by the lack of learning interest and comprehension of Hotel Alila SCBD Jakarta employees in participating in training. Therefore, rhetorical techniques are used in delivering training material to increase the training participants' interest in learning and comprehension. So, the aim of this research is to find out the extent of the effect of the rhetorical techniques used by trainers in delivering training material on the learning interest and comprehension of participants who take part in training at the Hotel Alila SCBD Jakarta. The dimensions of rhetorical techniques refer to the Five Canons of Rhetorics, namely invention, arrangement, style, delivery and memory. In learning interest, the dimensions used refer to the AIDA (Attention-Interest-Desire-Action) theory and in comprehension, the dimensions refer to the APOS (Action-Process-Object-Scheme) theory.

This research is a quantitative research with non-experimental methods or surveys with data collection methods in the form of questionnaires. The sample in this study was taken using Simple Random Sampling that is 119 employees of Hotel Alila SCBD Jakarta. The results of data analysis show that rhetorical techniques with learning interest are highly correlated with a positive correlation with a value of 67.5% with medium contribution of 45.6%, rhetorical techniques with comprehension are moderately correlated with a positive correlation with a value of 58.1% with a contribution of 33.7% or low, and rhetorical techniques and learning interest with comprehension are moderately correlated with a positive correlation with a contribution of 44.1% or low. The results of partial and simultaneous hypothesis testing show that rhetorical techniques have a significant effect on the training participants' learning interest and comprehension. Also, the findings from this research are that rhetorical techniques indirectly influence the service quality as measured by customer loyalty namely the Net Promoter Score (NPS) which increased from 55.7% to 66.7% from March to August 2023. From the findings, it can be concluded that rhetorical techniques in delivering training materials have an effect on the participants' learning interest and comprehension at the Hotel Alila SCBD Jakarta.

In line with the above conclusions, it is recommended for future researchers to expand the scope of their research to the effect of rhetorical techniques used in the employee training on the service quality and explore more deeply the factors that influence the learning comprehension. Apart from that, the research results can be used as an evaluation for the Hotel Alila SCBD Jakarta Learning and Development team to improve training facilities such as the audio-visual media and the quality of trainers in involving participants and delivering materials in more depth of understanding.

Keywords: Rhetorical Technique, Training, Learning Interest, Comprehension