

**ANALISIS PERBEDAAN LATAR BELAKANG PENDIDIKAN
TERHADAP KINERJA KARYAWAN OPERASIONAL *FOOD
AND BEVERAGES DEPARTMENT***

(Studi Kasus Tang Palace Restaurant di Hotel JW Marriott Surabaya)

SKRIPSI



Oleh :

HELVI NIZA' TRIA DINDA

NO. MHS : 313100624

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI HOTEL

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2017

**ANALISIS PERBEDAAN LATAR BELAKANG PENDIDIKAN
TERHADAP KINERJA KARYAWAN OPERASIONAL *FOOD
AND BEVERAGES DEPARTMENT***

(Studi Kasus Tang Palace Restaurant di Hotel JW Marriott Surabaya)

SKRIPSI



Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Sains Terapan DIV

Oleh :

HELVI NIZA' TRIA DINDA

NO. MHS : 313100624

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI HOTEL
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2017

**ANALISIS PERBEDAAN LATAR BELAKANG PENDIDIKAN
TERHADAP KINERJA KARYAWAN OPERASIONAL *FOOD
AND BEVERAGES DEPARTMENT***

(Studi Kasus Tang Palace Restaurant di Hotel JW Marriott Surabaya)



Oleh

HELVI NIZA' TRIA DINDA

NO. MHS: 313100624

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Hj. Saryani, M. Si
NIDN: 0517066001

Mona Erythrea Nur Islami, SIP., MA
NIDN: 0516097101

Mengetahui
Ketua Jurusan

Hermawan Prasetyanto, S.Sos.,S.ST., MM
NIDN: 0516057102

BERITA ACARA UJIAN
ANALISIS PERBEDAAN LATAR BELAKANG PENDIDIKAN
TERHADAP KINERJA KARYAWAN OPERASIONAL *FOOD AND*
BEVERAGES DEPARTMENT

(Studi Kasus Tang Palace Restaurant di Hotel JW Marriott Surabaya)

SKRIPSI



TIM PENGUJI

Penguji Utama : Dra. Nuharani Erningdyah K. M.Pd
NIDN : 0530046603

Penguji II : Dr. Hj. Saryani, M. Si
NIDN: 0517066001

Penguji III :Mona Erythrea Nur Islami, SIP., MA
NIDN : 0516097101

Mengetahui
Ketua

Drs. Prihatno, MM
NIDN : 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini

Nama : Helvi Niza' Tria Dinda

NIM : 313100624

Program Studi : Administrasi Hotel

Judul Skripsi : Analisis Beda Latar Belakang Pendidikan Terhadap Kinerja Karyawan *Operasional Food and Beverages Department* (Studi Kasus Tang Palace Restaurant di JW Marriott Surabaya).

Dengan ini menyatakan skripsi ini benar-benar karya saya sendiri, sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang dituliskan atau diterbitkan orang lain kecuali diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Oktober 2017

Helvi Niza' Tria Dinda

MOTTO

“...Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu; Allah mengetahui, sedang kamu Tidak mengetahui.”

(QS. Al Baqarah : 216)

“Mintalah doa ibu bapak. Sebab jika dosa menghalangi doamu, ada doa mereka yang dapat membujuk Sang Penentu.”

(Tere Liye)

“Berusahalah tapi tidak memaksa. Karena yang seharusnya terjadi pasti akan terjadi”

(Penulis)

“Kebodohan adalah sumber segala kejahatan”

(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bissmilahirrahmanirrahiim, Alhamdulillah robbil 'alamin segala puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya yang tiada henti. Sehingga dengan seijin-Nya Skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu. Dengan rasa bahagia dan bangga penulis mempersembahkan skripsi ini kepada :

1. Bapak Hairuddin dan Ibu Ida Farida, orang tua yang tidak pernah berhenti mendukung dan mendoakan kesuksesan anak-anaknya sehingga Allah SWT memberikan kemudahan bagi peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini. *Matur suwun*, Buk, Pak.
2. Kepada ibu Saryani dan ibu Mona selaku dosen pembimbing yang tiada pernah menyerah menghadapi kelambatan dan kekurangan peneliti. Terimakasih, Bu.
3. Masku tersayang Freddi Andi Faesari, Mbakku tersayang Krisma Dwi Ari Sinta dan tentunya saudara-saudara ipar tersayang. Terima kasih atas segala dukungan moril, materil dan segala kasih sayang serta pengertiannya.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb.

Segala puji syukur *Alhamdulillah* *robbil 'alamin*, peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis Beda Latar Belakang Pendidikan Terhadap Kinerja Karyawan Operasional *Food and Beverages Department*, studi kasus *Tang Palace Restaurant* di Hotel JW Marriott Surabaya” yang disusun untuk memenuhi syarat mencapai gelar Sarjana Sains Terapan pada Program Studi Administrasi Hotel di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Peneliti sangat menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari campur tangan dan bantuan segala pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berperan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

“Menjalani hidup sendiri itu berat, bersyukur Allah mengirimkan orang-orang hebat disekitar saya.” Terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya secara tulus, peneliti ucapkan kepada :

1. Ibu Dr. Hj. Saryani, M. Si selaku Pembimbing I yang telah dengan sabar dan penuh ketelitian dalam membimbing, mengarahkan dan membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

2. Ibu Mona Erythrea Nur Islami, SIP, MA selaku Pembimbing II yang telah dengan baik dan sabar menuntun dan mengoreksi segala kesalahan peneliti sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik.
3. Ibu Dra. Nuharani Erningdyah K. M.Pd selaku Penguji Utama yang telah memberikan banyak masukan demi lebih baiknya skripsi yang telah diuji ini.
4. Bapak Hermawan Prasetyo, S ST, MM sebaik Ketua Jurusan Program Studi Administrasi Hotel Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
5. Bapak Drs. Prihatno, MM selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
6. Bapak/ Ibu Dosen dan staf Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi dan skripsi ini.
7. Sahabat-sahabat yang tiada lelah mendukung dari awal hingga akhirnya terselesainya skripsi ini, Bunga danny widayanti, Ayu kurniawati wibowo, Putri yuliantika, Intan yuliana, Iin kharisma dan Herlina diana pratika.
8. Serta semua teman dan rekan ADH A angkatan 2013. Terima kasih untuk tahun-tahun yang penuh dengan warna selama ini.
9. Hotel JW Marriott Surabaya yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan observasi dan segala kegiatan penelitian untuk skripsi ini.
10. Para responden dari penelitian ini yaitu karyawan operasional Tang Palace Restaurant yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk penelitian ini.

Semoga bantuan dari berbagai pihak yang telah disebutkan diatas dicatat sebagai amalan yang baik oleh Tuhan Yang Maha Kuasa. Peneliti berharap

semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun bagi semua pihak yang memerlukannya. Tak lupa peneliti berharap kritik dan saran dari semua pihak guna perbaikan dalam penelitian berikutnya. Akhir kata peneliti ucapkan Terimakasih.

Yogyakarta, Oktober 2017

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN BERITA ACARA UJIAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Batasan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Landasan Teori	8
1. Definisi Pendidikan	8
a. Pengertian Pendidikan	8
b. Tujuan Pendidikan	9
c. Jalur Pendidikan	10
2. Definisi Karyawan	13
a. Pengertian Karyawan	13
b. Jenis Karyawan	14
3. Kinerja (Prestasi Kerja)	14

B. Penelitian Terdahulu	17
C. Kerangka Berfikir	21
D. Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Metode Penelitian	23
1. Jenis Penelitian	23
2. Lokasi dan Waktu Penelitian	23
3. Populasi dan Sampel	24
a. Populasi	24
b. Sampel	24
B. Variabel dan Indikator Penelitian	25
1. Variabel Bebas	25
2. Variabel Terikat	26
C. Metode Penelitian Data/Instrumen Penelitian	27
1. Jenis Instrument	27
a. Observasi	27
b. Kuesioner	30
c. Studi Pustaka	30
D. Metode Analisis Penelitian	31
1. Uji Kelayakan Variabel	31
a. Uji Validitas	31
b. Uji Reabilitas	32
2. Alat Analisis Data	33
BAB IV HASIL PENELITIAN	34
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	34
1. Sejarah Singkat Marriot International	34
2. Sejarah Singkat Hotel JW Marriot Surabaya	39
3. Gambaran FB Department Hotel JW Marriot Surabaya	41
a. Tugas dan pokok Jabatan	41

b. Bagan Organisasi Food and Beverages Department	45
c. Restaurant and Lounge.....	46
B. Hasil Analisa Data Penelitian	49
1. Deskripsi Responden	49
a. Usia Responden	49
b. Jenis Kelamin	51
c. Lama Bekerja	52
d. Pendidikan SLTA	53
2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	54
a. Uji Validitas	54
b. Uji Reliabilitas	58
3. Analisis Uji T	59
a. Group Statistics	60
b. Independent Simple Test	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

Daftar Tabel

Tabel 4. 1 Bagan Organisasi FB Department	45
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.4 Data Lama Bekerja Responden	52
Tabel 4.5 Data Pendidikan Tingkat SLTA	54
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4.8 Group Statistic	60
Tabel 4.9 Independent Simple Test	63

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Penelitian
- Lampiran 2 Surat Balasan dari Hotel JW Marriott Surabaya
- Lampiran 3 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 Hasil Kuesioner Responden
- Lampiran 5 Data Hasil Pengolahan Program SPSS
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan

ABSTRAK

Pendidikan merupakan hal yang sangat penting bagi kemajuan suatu bangsa. Pendidikan adalah proses mempengaruhi peserta didik agar dapat menyesuaikan diri dengan masyarakat dan lingkungan di masa depan, termasuk di dunia kerja. Salah satu bidang kerja yang menjadikan pendidikan sebagai salah satu syarat jaminan diterima adalah bidang perhotelan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) adanya perbedaan kinerja karyawan di Tang Palace *Restaurant* bila dilihat dari tingkat pendidikan setara Sekolah Menengah Atas karyawan, dan (2) seberapa besar perbedaan yang terjadi antara karyawan berlatar belakang pendidikan SMA dan karyawan dengan latar belakang SMK.

Penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah angket atau kuesioner. Sedangkan sampel yang digunakan adalah sebagian sampel dari populasi 30 karyawan di Tang Palace *Restaurant* yang berjumlah 16 orang, terdiri dari bagian operasional *service* dan *kitchen product*. Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen yang digunakan dalam menguji kinerja karyawan, metode analisis yang digunakan adalah Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Sedangkan untuk membuktikan ada atau tidaknya perbedaan kinerja karyawan berdasarkan latar belakang pendidikan, peneliti memakai analisis Uji – T *Independent Simple T Test*.

Dari hasil penelitian uji T-test *Independent Simple Test* dengan hasil uji probabilitas sebesar 0,127 dan 0,128 keduanya $> 0,05$. Angka ini menunjukkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak. Dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan dari kinerja karyawan berdasarkan latar belakang pendidikan karyawan.

Kata kunci: Pendidikan, *food and beverages* operasional, kinerja karyawan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di erayang semakin modern inisebagianbesarpekerjaantelahdiambilaliholehmesindanteknologi.Selainkarenadianggaplebihcepatdanmenghemat biaya operasional, penggunaanmesindanteknologijugameminimalisirkesalahan.Namundibalikitusemuaterdapatdampak yang cukupbesar yaknibertambahnyajumlahpengangguran.

Berbagaiorganisasi, lembagadanperusahaanmenjaringpelamar yang akanmasuksebagaikaryawannyadenganketat. Organisasi, lembaga dan perusahaanmenghendaki untuk memberikan kompensasi bagi sumber daya manusia yangmemberikanmanfaatdankeuntungankepadapihaknya. Hal ini dapat dipahami, karena perusahaan sama saja melakukan pemborosan bila mengaji karyawan yang tidak memberikan keuntungan secara operasional dan finansial bagi perusahaan.

Walaupun sebenarnyapenggunaansumberdayamanusiatetaplebihpentingdaripadam esindanteknologi. Bagi orang yang telahmenyadaribahwasumberdayamanusiatetapbergunanamundalamben tuk yang

lebih berkualitas maka akan segera memperbaiki diri dan meningkatkan potensi yang dimiliki agar organisasi, lembaga atau perusahaan berkenan untuk memilihnya sebagai pegawai.

Adapun dalam rangka meningkatkan kualitas diri dengan menempuh pendidikan setinggi-tingginya. Anggapan itu masih sangat kental di masyarakat Indonesia. Masyarakat masih mempercayai bahwa dengan pendidikan yang tinggi maka akan menaikkan strata di masyarakat, terjaminnya pekerjaan yang membanggakan dan bahwa dengan tingginya tingkat pendidikan maka akan sejalan dengan kemampuan akademik, praktek dan keahlian dalam suatu bidang tertentu.

Pendidikan menurut UU no. 20 tahun 2003, adalah usaha sadar dan terencana yang mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

Namun menurut Sudarmanto dalam Samodra (2000:6) menyebutkan bahwa *“kemampuan yang ideal dari seorang personel dalam pekerjaanlah yang gampang untuk dibentuk, dibangun, diciptakan. Bahkan sekalipun seseorang adalah lulusan S2, atau malah S3, dia tidak selalu mumpun bekerja”*. Sumber daya manusia yang menjalani

proses pendidikan pasti mempunyai berbagai alasan dalam menjalaninya. Bagaimanapun proses pendidikan yang dijalani, seberapa pun tingginya tingkat pendidikan tersebut maka akan selalu berpulang pada sumber daya manusianya. Bagaimana sumber daya manusia tersebut dapat mencerna pelajaran yang telah diterimanya dan mengaplikasikannya pada dunia kerja.

Pada kenyataan, menurut Indonesiasatu.co *“banyak orang mengira, semakin tinggi titel yang disandang, semakin tinggi pula kesuksesan yang akan diraihinya. Padahal hal itu belum tentu benar adanya. Terkadang gelar tidak menjamin kesuksesan. Sejatinya kerja keras serta semangatlah yang menentukan sukses atau gagal seseorang”*. Dengan kata lain pendidikan tinggi tidak menjamin kemampuan kerja sumber daya manusia. Terdapat berbagai aspek lain yang mempengaruhi keberhasilan kerja sumber daya manusia, salah satunya adalah kerja keras dan semangat kerja.

Namun pemikiran tentang semakin tinggi pendidikan seseorang maka akan semakin sukses karirnya, masih begitu melekat pada masyarakat dan sayangnya organisasi, lembaga dan perusahaan juga berpikiran yang sama. Hal ini dibuktikan dengan mencantumkan latar belakang pendidikan sebagai syarat wajib kepada calon pelamar pekerjaan.

Karena manfaat dari pendidikan yang dianggap begitu penting. Maka sumber daya manusia akan berhati-hati dalam memilih jalur

pendidikan yang akan mereka ambil. Pada tingkat Sekolah Menengah Atas, banyak sumber daya manusia yang bingung dalam mengambil keputusan jenis sekolah apa yang akan mereka ambil, antara SMA atau SMK.

SMA adalah jenis jalur pendidikan formal yang mengajarkan pelajaran umum kepada siswanya. SMA biasanya memiliki jurusan seperti IPS (Ilmu Pengetahuan Sosial), IPA (Ilmu Pengetahuan Alam) dan Bahasa, sedangkan SMK menurut Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional (UUSPN) No. 20 tahun 2003 pasal 15 menyatakan bahwa pendidikan kejuruan adalah pendidikan menengah yang mempersiapkan peserta didik terutama untuk bekerja di bidang tertentu. SMK adalah pendidikan yang melatih siswanya untuk terbiasa bekerja dengan melakukan praktek yang berhubungan dengan jurusan yang diambil. Dengan menerapkan hal ini, diharapkan peserta didik dapat lebih mudah memasuki dunia kerja tanpa harus melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi. Lulusan dari SMK adalah lulusan yang memiliki pengetahuan umum namun juga spesifikasi dalam suatu keahlian tertentu.

Saat ini belum ada perbedaan penilaian yang dilakukan untuk sumber daya manusia lulusan SMK dan SMA. Ilmu yang didapatkan siswa di sekolah akan membentuk individu yang berbeda sehingga akan berpengaruh terhadap kinerja mereka.

Hal inilah yang menarik peneliti untuk meneliti kebenaran dari anggapan kebanyakan masyarakat. Apa saja bukti yang menguatkan pemikiran tersebut dan bagaimana kondisi suatu pekerjaan sehingga latar belakang pendidikan akan memberikan dampak pada kinerja karyawan, serta alasan dibalik suatu organisasi, lembaga dan perusahaan menjadikan latar belakang sebagai syarat bagi calon karyawannya dan mengetahui besarnya perbedaan nilai sumber daya manusia sehingga menimbulkan anggapan bahwa latar belakang pendidikan itu penting untuk karyawan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan hotel JW Marriott Surabaya sebagai tempat penelitian. Tepatnya pada bagian *Food and Beverages* operasional di Tang Palace Chinese Restaurant. Sehingga nantinya “Pengaruh Latar Belakang Pendidikan Terhadap Kinerja Karyawan Operasional *Food and Beverages Departement* study kasus Tang Palace *Restaurant* di JW Marriott Surabaya.”

B. Rumusan Masalah

Di dalam dunia perusahaan kinerja karyawan menjadi sangat penting karena tinggi rendahnya kinerja karyawan akan memberikan kontribusi pada tinggi rendahnya kualitas perusahaan. Berhubungan dengan hal tersebut, sesuai latar belakang masalah yang dikemukakan oleh peneliti maka dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah ada perbedaan kinerja karyawan di Tang Palace Restaurant bila dilihat dari tingkat pendidikan setara Sekolah Menengah Atas karyawan?
2. Seberapa besar tingkat perbedaan kinerja antara karyawan yang berlatar belakang pendidikan SMA dan karyawan yang berlatar belakang pendidikan SMK dan karyawan dengan latar belakang pendidikan mana yang lebih unggul?

C. Batasan Masalah

Penelitian membatasi penelitian ini meliputi latar belakang pendidikan karyawan dan kinerja karyawan Operasional *Food and Beverages*. Lebih spesifik lagi kepada pegawai operasional Tang Palace *Restaurant* yang dianggap mewakili seluruh karyawan operasional *Food and Beverages*. Pendidikan yang dinilai adalah tingkat SLTA sederajat, yaitu SMA dan SMK.

D. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan kinerja karyawan dilihat dari latar belakang pendidikan karyawan.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Agar dapat menambah wawasan peneliti dengan menganalisis langsung dan menerapkan ilmu yang telah dipelajari selama masa perkuliahan.

2. Bagi Instansi

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka akan bermanfaat bagi penelitian selanjutnya di lingkungan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA. Khususnya penelitian yang berhubungan dengan pendidikan, sumber daya manusia dan kinerja.

3. Bagi Perusahaan

Diharapkan dengan adanya penelitian ini, perusahaan dapat meninjau dan mengambil keputusan yang berkaitan dengan pendidikan sumber daya manusia yaitu tentang penerimaan, pemeliharaan dan peningkatan keahlian dan pendidikan bagi karyawan.