

**KORELASI ANTARA KOORDINASI KERJA DENGAN KUALITAS  
PELAYANAN KARYAWAN *FOOD AND BEVERAGE PRODUCT*  
PADA MERAPI MERBABU *HOTELS AND RESORTS*  
YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**



Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh  
Derajat Sarjana Sains Terapan D IV

Oleh

**MAURISIUS PANCA UTRY PAMRIH**

NO. MHS : 315100808

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**

**2019**


**KORELASI ANTARA KOORDINASI KERJA DENGAN KUALITAS  
PELAYANAN KARYAWAN *FOOD AND BEVERAGE PRODUCT*  
PADA MERAPI MERBABU *HOTELS AND RESORTS*  
YOGYAKARTA**




Oleh  
MAURISIUS PANCA UTRY PAMRIH  
NO. MHS : 315100808

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I


  
Arif Dwi Saputra, S.S M.M  
NIDN :0525047001

Pembimbing II

  
Setyo Prastyono Nugroho, S.St., M. Sc  
NIDN : 0523098001

Mengetahui

Ketua Jurusan

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

**BERITA ACARA UJIAN**

**KORELASI ANTARA KOORDINASI KERJA DENGAN KUALITAS  
PELAYANAN KARYAWAN *FOOD AND BEVERAGE PRODUCT*  
PADA MERAPI MERBABU *HOTELS AND RESORTS*  
YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Oleh

MAURISIUS PANCA UTRY PAMRIH

NO. MHS : 315100808

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji

Dan Dinyatakan LULUS

Pada Tanggal : 12 Desember 2019

**TIM PENGUJI**

Penguji Utama	: Hermawan Prasetyanto S ST, M M	:	.....
NIDN	: 0516057102	:	.....
Penguji II	: Arif Dwi Saputra, S.S M.M	:	.....
NIDN	: 0525047001	:	.....
Penguji III	: Setyo Prasiyono Nugroho, S.St., M.Sc	:	.....
NIDN	: 0523098001	:	.....



Mengetahui

Ketua Sekolah Dasar Pribadi AMPTA Yogyakarta



## HALAMAN MOTO

"Kemenangan yang seindah-indahnya dan sesukar-sukarnya yang boleh direbut oleh manusia ialah menundukan diri sendiri."

(Ibu Kartini )

"Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua."

(Aristoteles)

"Hanya kebodohan meremehkan pendidikan."

(P.Syrus)

"Ketergesaan dalam setiap usaha membawa kegagalan."

(Herodotus)

"Dia yang tahu, tidak bicara. Dia yang bicara, tidak Tahu."

(Lao Tse)

"Kegagalan hanya terjadi bila kita menyerah."

(Lessing)

"Kesopanan adalah pengaman yang baik bagi keburukan lainnya."

(Cherterfield)

"Siapa yang kalah dengan senyum, dialah pemenangnya."

(A. Hubard)

"Bunga yang tidak akan layu sepanjang jaman adalah kebajikan."

(William Cowper)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya yang tiada henti, sehingga dengan sejin-Nya skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu. Dengan rasa bahagia dan bangga Penulis mempersembahkan skripsi ini kepada

### 1. Orang Tua Tercinta

Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terimakasih yang tiada terhingga mempersembahkan karya kecil ini kepada bapak dan ibu yang memberikan kasih sayang, segala dukungan dan cinta kasih. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat bapak dan ibu bahagia, karena aku sadar selama ini belum bisa berbuat yang lebih. Terima kasih selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami dengan kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasehatiku, menjadi yang terbaik.

### 2. Kakak Dan Adikku

Untuk kakak dan adikku tiada yang paling mengharukan saat berkumpul bersama kalian walaupun sering bertengkar tapi hal itu selalu menjadi warna yang tak akan bisa tergantikan. Terimakasih atas doa dan bantuan kalian selama ini, hanya karya kecil ini yang dapat aku persembahkan. Maaf belum bisa menjadi panutan seutuhnya, tapi aku akan menjadi yang terbaik untuk kalian semua.

3. Sahabatku

Buat sahabatku terimakasih atas bantuanmu doa, nasehat, hiburan, traktiran dan semangat yang tersalurkan dari kalian. Akan ku ingat sepanjang hidupku terimakasih sahabat.

4. Dosen Pembimbing

Terimakasih bapak, selama ini saya sudah dibimbing, dibantu, diberi nasehat dalam menyelesaikan skripsi ini. Saya tidak akan lupa atas bantuan dan kesabaran dari bapak.

5. Staf Akademik

Seluruh staf akademik terimakasih atas bantuan kalian dan kerja samanya selama ini.

## **KATA PENGANTAR**

Penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat rahmat-Nya serta dengan usaha sepenuh hati, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana kepariwisataan pada program studi Pengelolaan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berperan, baik secara langsung maupun tidak langsung mewujudkan skripsi ini.

Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya secara tulus ikhlas penulis ucapkan kepada :

1. Bapak Hemawan Prasetyanto selaku penguji utama yang telah memberi kesempatan pada saya untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan, serta selaku Ketua Jurusan Program Studi Administrasi Hotel Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah melancarkan dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Arif Dwi Saputra selaku Pembimbing I yang telah dengan sabar memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.

3. Bapak/*chef* Setyo Prasyono selaku Pembimbing II yang telah dengan bijak memberikan bimbingan, pengarahannya, serta petunjuk-petunjuk pada penulisan skripsi ini.
4. Bapak Prihatno selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah melancarkan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Vanda selaku HRD Merapi Merbabu *Hotels and Resorts* Yogyakarta yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian.
6. Para responden penelitian yang telah meluangkan waktu untuk menyampaikan berbagai informasi dan mengisi angket penelitian. Semoga bantuan bapak/ibu responden dicatat sebagai amal ibadah oleh Tuhan Yang Maha Kuasa.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan. Tak lupa penulis berharap adanya kritik dan saran dari semua pembaca untuk perbaikan pada penelitian berikutnya.

Yogyakarta, 12 Des 2019



Maurisius P. U. Pamrih



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN BERITA ACARA UJIAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS.....	6
A. Landasan Teori.....	6
1. <i>Food and Beverage Product</i> .....	6
2. Koordinasi Kerja .....	7
3. Kualitas Pelayanan.....	13

4. Hubungan Antara Koordinasi Kerja dengan Kualitas Pelayanan Karyawan <i>Food and Beverage Product</i> .....	18
B. Kerangka Pemikiran.....	20
C. Penelitian Terdahulu.....	20
D. Hipotesis.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
A. Jenis Penelitian.....	23
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	23
C. Populasi dan Sampel.....	24
D. Variabel dan Indikator.....	25
E. Metode Pengumpulan Data.....	32
F. Metode Analisis Data.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Deskripsi Objek Penelitian .....	41
B. Karakteristik Responden.....	49
C. Uji Kelayakan Instrumen.....	52
1. Uji validitas.....	52
2. Uji Realibilitas.....	54
D. Hasil Analisis Data.....	55
1. Analisa Korelasi <i>Pearson Product Moment</i> .....	55
2. Uji kelayakan variabel.....	57
E. Pembahasan.....	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN	

## **DAFTAR TABEL**

<b>Tabel 1.1.</b>	Waktu Penelitian
<b>Tabel 1.2.</b>	Operasional Variabel Koordinasi Kerja (X)
<b>Tabel 1.3.</b>	Operasional Variabel Kulaitas Pelayanan (Y)
<b>Tabel 1.4.</b>	Kisi Kisi Instrumen Variabel X Dan Variabel Y
<b>Tabel 1.5.</b>	Skala Likert
<b>Tabel 1.6.</b>	Uji Realbilias
<b>Tabel 1.7.</b>	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi
<b>Tabel 1.8.</b>	Karakteristik Berdasarkan Gender
<b>Tabel 1.9.</b>	Karakteristik Berdasarkan Usia
<b>Tabel 2.1.</b>	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan
<b>Tabel 2.2.</b>	Karakteristik Berdasarkan Lama Bekerja
<b>Tabel 2.3.</b>	Uji Validitas Variabel Koordinasi Kerja
<b>Tabel 2.4.</b>	Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan
<b>Tabel 2.5.</b>	Uji Reliabilitas Koordinasi Kerja
<b>Tabel 2.6.</b>	Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan
<b>Tabel 2.7.</b>	Uji Korelasi Product Moment
<b>Tabel 2.8.</b>	Uji T

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 3.1** Peta Lokasi Jalan Merapi Merbabu Hotel
- Gambar 3.2** Peta Lokasi Jalan Merapi Merbabu Hotel
- Gambar 3.3** *Breakfast Restaurant*
- Gambar 3.4** *Meeting Rooms*
- Gambar 3.5** Tanjung Sari *Ballroom*
- Gambar 3.6** *Room*

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	angket penelitian
Lampiran 2	Surat Permohonan Penelitian
Lampiran 3	Surat Keterangan Penelitian
Lampiran 4	Hasil Olah Data SPSS 25
Lampiran 5	Lembar Bimbingan

## **ABSTRAK**

Koordinasi kerja karyawan *food and beverage product* pada Merapi Merbabu *Hotel and Resort* Yogyakarta merupakan patokan yang dapat menunjukkan tingkat keberhasilan kegiatan manajemen dalam pencapaian tujuan perusahaan, hal ini disebabkan oleh koordinasi merupakan suatu upaya untuk mengarahkan kegiatan pemberian pelayanan demi tercapainya tujuan organisasi secara efektif dan efisien dalam mengunggulkan kualitas pelayanan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana besarnya hubungan antara Koordinasi Kerja dengan Kualitas Pelayanan karyawan *Food and Beverage product* di Merapi Merbabu *Hotels and Resorts* Yogyakarta. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan menyebarkan kuisioner kepada 15 responden.

Berdasarkan hasil pengelolaan data dengan analisis kuantitatif, didapat hasil *koefisien korelation pearson product moment* sebesar 0,832, t-hitung sebesar 5,414 serta t-tabel sebesar 2,160. Maka hipotesis yang diajukan diterima, atau terdapat hubungan secara signifikan antara koordinasi kerja dengan kualitas pelayanan, dikarenakan t-hitung > t-tabel.

**Kata Kunci : Koordinasi Kerja, Kualitas Pelayanan**

## **ABSTRACT**

*The coordination of the work of food and beverage product employees at Merapi Merbabu Hotel and Resort Yogyakarta is a benchmark that can show the level of success of management activities in achieving company goals, this is caused by coordination is an effort to direct service delivery activities in order to achieve organizational goals effectively and efficiently in favor the quality of service.*

*The purpose of this study was to find out how much the relationship between Work Coordination and Service Quality of Food and Beverage product employees at Merapi Merbabu Hotels and Resorts Yogyakarta. This type of research is quantitative descriptive by distributing questionnaires to 15 respondents.*

*Based on the results of data management with quantitative analysis, the Pearson product moment correlation coefficient results are 0.832, the t-test is 5.414 and the t-table is 2.160. Then the proposed hypothesis is accepted, or there is a significant relationship between work coordination with service quality, due to  $t\text{-count} > t\text{-table}$ .*

***Keywords: Work Coordination, Service Quality***

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Hotel merupakan salah satu bagian dari usaha pariwisata yang penting untuk memenuhi kebutuhan orang berpergian, saat ini konsumen semakin kritis menilai setiap produk yang akan mereka beli untuk mendapatkan kualitas, dari mulai kualitas pelayanan, kualitas sumber daya manusia yang memberikan pelayanan terhadap tamu, sampai pada akhirnya memperhatikan pemenuhan harapan dari tamu. Kualitas pelayanan hotel dan sumber daya manusia yang kuat akan mendukung peningkatan perkembangan industri hotel tersebut.

Salah satu departemen dalam hotel yang mempunyai peran penting untuk meningkatkan usaha perhotelan adalah *food and beverage department*. Cerahnya prospek *food and beverage* dalam industri perhotelan, membuat hampir semua industri ini bersaing dalam mengunggulkan fasilitas serta kualitas pelayanan *food and beverage service* dan *food and beverage product*.

Menurut Lupiyoadi (2014:7) mendefenisikan pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun.

Menurut Rusdina dan Sokardjo (2018:1) mengatakan bahwa melaksanakan pekerjaan sesuai dengan SOP (*standart operational procedure*) yang ada adalah salah satu cara untuk menciptakan kualitas pelayanan yang berkualitas, karena tahapan



demikian tahapan pekerjaan terstruktur akan sesuai dengan aturan yang ada. Namun dalam pelaksanaannya kualitas pelayanan masih banyak yang harus dibenahi seperti bekerja harus sesuai dengan SOP, waktu proses dan waktu tunggu yang harus sesuai dan sarana dan prasarana yang harus dibenahi agar kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu akan lebih optimal.

Dalam organisasi pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi hal yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan tamu pada industri perhotelan. Yang lebih memprihatinkan lagi, tamu hotel hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang telah dibakukan oleh hotel. Tamu pun enggan mengadakan apabila menerima layanan seadanya.

Menurut Rukmana (2016:89) koordinasi adalah perwujudan dari kerja yang saling membantu, dan menghargai tugas dan fungsi serta tanggung jawab masing-masing pada setiap pekerjaan. Dalam organisasi fungsi koordinasi dipandang sangat penting dalam mewujudkan keselarasan atau kesatuan tindakan demi tercapainya tujuan organisasi tersebut yang bisa dicapai secara efektif dan efisien.

Koordinasi yang dilakukan departemen *food and beverage product* adalah melaksanakan kegiatannya dalam pengadaan makanan dan minuman. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam pengadaan makan dan minum bagi tamu sudah seharusnya memberikan pelayanan kepada tamu secara baik dan berkualitas merujuk kepada permintaan tamu yang terus berjalan.

Maka dari itu koordinasi pun berkaitan dengan kualitas pelayanan, hal ini disebabkan oleh koordinasi merupakan suatu upaya untuk mengarahkan kegiatan pemberian pelayanan kepada perubahan yang lebih baik dalam rangka memenuhi keinginan tamu dengan cara memberikan pelayanan yang optimal.

Dari hasil riset sementara penulis menemukan masalah pada Merapi Merbabu *Hotels and Resorts* Yogyakarta yang berkaitan dengan koordinasi kerja karyawan *food and beverage product* dengan kualitas pelayanan, dimana masalah yang ditemukan yaitu departemen *food and beverage product* tidak menyediakan *buffet* melainkan menyediakan *a'la carte* pada saat *breakfast* dengan alasan karena *room breakfast* sedang sepi atau tamu yang melakukan *breakfast* kurang dari 10 *pax* dengan tujuan agar hotel tidak mengalami kerugian, dan ternyata ketika tamu datang ke restoran untuk melakukan *breakfast* tamu pun tidak merasa puas karena tidak sesuai dengan harapan, koordinasi antar karyawan yang kurang efektif dalam memberikan pelayanan menyebabkan tamu *complain*. Organisasi tanpa adanya suatu koordinasi akan menyebabkan buruknya kualitas pelayanan yang diberikan, karena dengan adanya koordinasi dapat memberikan perubahan kualitas pelayanan ke arah yang lebih baik sehingga pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan tamu.

Dari uraian di atas peneliti akan menganalisa permasalahan di atas dengan mengangkat judul “ KORELASI ANTARA KOORDINASI KERJA DENGAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN *FOOD AND BEVERAGE PRODUCT* PADA MERAPI MERBABU *HOTEL AND RESORT* YOGYAKARTA “

**B. Rumusan Masalah**

Sesuai dengan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

Bagaimana korelasi antara koordinasi kerja dengan kualitas pelayanan karyawan *food and beverage product* pada Merapi Merbabu *Hotels and Resorts* Yogyakarta ?

**C. Batasan Masalah**

Untuk mempermudah dan memfokuskan masalah yang akan dibahas maka peneliti memberi batasan masalah yang akan dibahas yakni : Koordinasi Kerja dengan Kualitas Pelayanan Karyawan *Food and Beverage Product* pada Merapi Merbabu *Hotels and Resorts* Yogyakarta.

**D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah : menemukan data dan informasi yang sebenarnya tentang korelasi atau hubungan antara koordinasi kerja dengan kualitas pelayanan di bidang perhotelan.

**E. Manfaat Penelitian****1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu :

- a. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan keilmuan dibidang perhotelan.
- b. Dapat digunakan sebagai tambahan informasi mengenai hubungan koordinasi kerja dengan kualitas pelayanan.
- c. Sebagai pijakan dan referensi pada penelitian – penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan koordinasi kerja dan kualitas pelayanan serta menjadi bahan kajian lebih lanjut.

## **2. Manfaat Praktis**

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut :

- a. Bagi Penulis

penulis mengaharapkan dengan melakukan penelitian ini bisa menambah wawasan serta pengalaman peneliti terkait korelasi antara koordinasi kerja dengan kualitas pelayanan.
- b. Bagi Perusahaan

Penulis mengaharapkan penelitian ini menjadi bahan pertimbangan untuk mengembangkan perusahaan sendiri.
- c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan pembanding dan refrensi bagi yang melakukan penelitian yang membahas permasalahan sejenis mengenai korelasi antara kordinasi kerja dengan kualitas pelayanan.