

**PENGARUH PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI
HOTEL PORTA BY THE AMBARRUKMO YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Oleh:

ANNISA SUCI AINIYAH

NO.MHS : 317101072

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

2021

**PENGARUH PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI
HOTEL PORTA BY THE AMBARRUKMO YOGYAKARTA**

SKRIPSI



**Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Sains Terapan Pariwisata**

Oleh:

ANNISA SUCI AINIYAH

NO.MHS : 317101072

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

2021

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI
HOTEL PORTA BY THE AMBARRUKMO YOGYAKARTA
SKRIPSI



Oleh:
ANNISA SUCI AINIYAH
NO.MHS : 317101072

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I

Drs. Prihatno, M.M
NIDN 0526125901

Pembimbing II

RM. Nikasius Jonet Sinangjowo, S.Sos, M.Si
NIDN 0518117401

Mengetahui

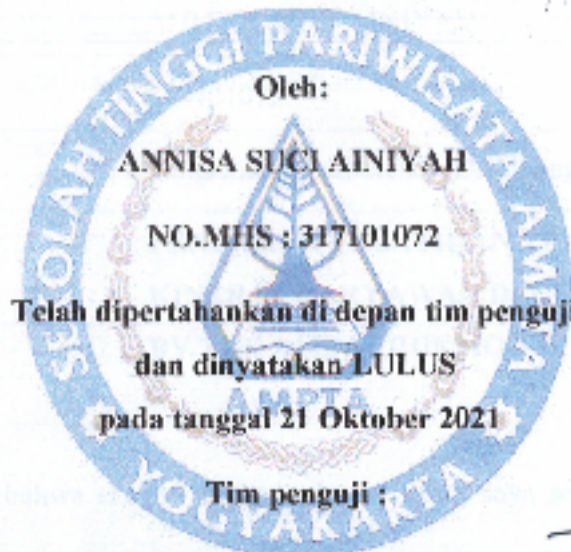
Ketua Jurusan

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

BERITA ACARA UJIAN

**PENGARUH PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI
HOTEL PORTA BY THE AMBARRUKMO YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Penguji Utama : Drs. Budi Hermawan M.M
NIDN 0523026601

Pembimbing I : Drs. Prihatno, M.M
NIDN 0526125901

Pembimbing II : RM. Nikasius Jonet Sinangjowo, S.Sos, M.Si :
NIDN 0518117401

Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA

Drs. Prihatno, M.M
NIDN 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ANNISA SUCI AINIYAH
Nim : 317101072
Perogram Studi : Pengelolaan Perhotelan (D-IV) angkatan 2017
Judul Skripsi : **PENGARUH PELATIHAN TERHADAP
KINERJA KARYAWAN DI HOTEL PORTA
BY THE AMBARRUKMO YOGYAKARTA**

Menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu Perguruan Tinggi. Selain itu, sumber informasi yang dikutip dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

10 Oktober 2021

Annisa Suci Ainiyah

MOTTO

“Maka sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan” (QS. Al-Insyirah : 5-6)

“Hambatan tidak bisa menghentikan anda. Masalah tidak bisa menghentikan anda. Orang lain tidak bisa menghentikan anda. Hanya anda yang bisa menghentikan anda.” – Jeffrey Gitomer

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah. Segala puji bagi Allah SWT. atas segala perlindungan, petunjuk, kemudahan dan kelancaran yang menyertai penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Dengan rasa syukur yang mendalam atas selesainya skripsi ini, sebagai persembahan dan rasa terima kasih penulis ucapkan kepada :

1. Kedua orang tuaku, Ayah dan Ibu. Atas segala doa dan rasa kasih sayang yang diberikan kepadaku sampai detik ini. Terima kasih telah memberikan dukungan baik secara moril dan materil yang tiada henti.
2. Saudari-saudariku, kakak dan adik. Terima kasih atas segala pengertian dan perhatian yang diberikan untukku.
3. Aldi. Terima kasih karena selalu ada, selalu mau menemani, dan membantu segala kesulitanku dalam masa-masa penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh teman sekelasku Pengelolaan Perhotelan C. Terima kasih atas kebersamaannya selama kurang lebih 4 tahun ini, semoga kesuksesan menyertai kita semua.
5. Segenap civitas akademika STP AMPTA Yogyakarta, atas segala bimbingan dan ilmu yang diberikan, semoga selalu berjaya dan semangat dalam beraktivitas.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Porta By The Ambarrukmo Yogyakarta**”, sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan program Diploma 4 (D-IV) Jurusan Pengelolaan Perhotelan STP Ampta Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, bimbingan serta nasehat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Drs.Prihatno, M.M., selaku ketua STP Ampta Yogyakarta sekaligus sebagai dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan, bimbingan serta saran dalam materi skripsi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Bapak RM. Nikasius Jonet Sinangjoyo, S.Sos, M.Si., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan, bimbingan dan saran penulisan skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik.
3. Bapak Drs. Budi Hermawan , M.M., selaku Penguji Utama yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menyampaikan isi skripsi ini.
4. Bapak Hemawan Prasetyanto S,Sos, S.ST, M.M., selaku ketua jurusan Pengelolaan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

5. Seluruh staff pengajar STP Ampta Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama penulis menempuh pendidikan di STP Ampta Yogyakarta.
6. Ibu Indira Dien Pratiwi, selaku Executive Secretary General Manager Hotel Porta by The Ambarrukmo Yogyakarta yang telah memberikan izin dan membantu saya dalam melakukan penelitian.
7. Seluruh karyawan Hotel Porta by The Ambarrukmo Yogyakarta yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca. Dan kepada semua pihak yang telah turut membantu dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga mendapatkan kebaikan yang berlipat ganda dari Allah SWT.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 18 Oktober 2021

Annisa Suci Ainiyah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori	6
1. Pengertian Hotel	6

2. Pelatihan	7
3. Kinerja	15
B. Penelitian Terdahulu	24
C. Kerangka Pemikiran	28
D. Hipotesis Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Subjek dan Objek Penelitian	31
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	31
C. Populasi dan Sampel	31
1. Populasi	31
2. Sampel	32
D. Variabel, Definisi Konseptual dan Definisi Operasional, Indikator .	32
1. Variabel	32
2. Definisi Konseptual	33
3. Definisi Operasional dan Indikator	34
E. Metode Pengumpulan Data	36
1. Jenis Data	36
2. Jenis Instrumen Penelitian	37
3. Uji Kelayakan Instrumen	38
F. Metode Analisis Data	41
1. Analisis Regresi Linier Sederhana	41
2. Uji Hipotesis (Uji T)	42
3. Analisis Koefisien Determinasi	43

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	45
A. Gambaran Umum	45
1. Sejarah Hotel Porta by The Ambarrukmo	45
2. Profil Hotel Porta by The Ambarrukmo	46
3. Lokasi Hotel Porta by The Ambarrukmo	47
4. Kegiatan Usaha Hotel	48
5. Struktur Organisasi Hotel	54
B. Hasil Analisis Data	57
1. Karakteristik Data Penelitian	57
2. Deskripsi Distribusi Jawaban Responden	60
3. Hasil Uji Kelayakan Instrument	68
4. Hasil Penelitian	71
5. Pembahasan	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	34
Tabel 3.2	38
Tabel 4.1	57
Tabel 4.2	58
Tabel 4.3	59
Tabel 4.4	61
Tabel 4.5	65
Tabel 4.6	69
Tabel 4.7	70
Tabel 4.8	70
Tabel 4.9	71
Tabel 4.10	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	46
Gambar 4.2	47
Gambar 4.3	48
Gambar 4.4	49
Gambar 4.5	49
Gambar 4.6	50
Gambar 4.7	51
Gambar 4.8	51
Gambar 4.9	52
Gambar 4.10	52
Gambar 4.11	53
Gambar 4.12	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pengantar Penelitian

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

Lampiran 3. Data Identitas Responden

Lampiran 4. Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel X

Lampiran 5. Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Y

Lampiran 7. Output SPSS Uji Validitas Variabel X

Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Variabel Y

Lampiran 9. Output SPSS Uji Reliabilitas

Lampiran 10. Output SPSS Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Lampiran 11. Tabel Distribusi r

Lampiran 12. Tabel Distribusi t

Lampiran 13. Lembar Bimbingan

ABSTRAK

Pada sebuah perusahaan penyedia jasa akomodasi seperti Hotel Porta by The Ambarrukmo, karyawan berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu sehingga pihak manajemen hotel senantiasa memberikan dukungan sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan, salah satunya melalui program pelatihan.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan di Hotel Porta by The Ambarrukmo Yogyakarta. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi sederhana dengan variabel independen yaitu pelatihan dan variabel dependen yaitu kinerja karyawan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan hotel Porta by The Ambarrukmo Yogyakarta dan sampel yang telah ditentukan berjumlah 38 sampel dengan teknik pengambilan sampel yaitu teknik *accidental sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan uji hipotesis (uji T) diperoleh nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu $3.516 > 2.028$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima dengan nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar 0.001, lebih kecil dari 0.05. Berdasarkan hasil uji regresi sederhana diperoleh persamaan yaitu $y = 19.196 + 0.453x$. Adapun nilai R^2 yang diperoleh sebesar 0.256 menunjukkan bahwa pelatihan memiliki pengaruh sebesar 25,6% terhadap kinerja karyawan dan sisanya sebesar 74,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Kata kunci : Pelatihan, Kinerja Karyawan

ABSTRACT

In an accommodation service provider company such as Hotel Porta by The Ambarrukmo, employees play an important role in providing services to guests so that hotel management always provides support as an effort to improve employee performance, one of which is through training programs.

This research is a type of quantitative descriptive research that aims to determine whether there is an effect of training on employee performance at Hotel Porta by The Ambarrukmo Yogyakarta. The analytical method used is simple regression analysis with the independent variable, namely training and the dependent variable, namely employee performance. The population in this study were all employees of the Hotel Porta by The Ambarrukmo Yogyakarta and the sample that had been determined was 38 samples with the sampling technique of accidental sampling.

The results showed that training had a positive and significant effect on employee performance. Based on the hypothesis test (T test) the value of t count is greater than t table, namely $3,516 > 2,028$, which means H_0 is rejected and H_a is accepted with a significance value of 0.001, less than 0.05. Based on the results of the simple regression test, the equation is $y=19.196 + 0.453x$. The R square value obtained is 0.256 indicating that training has an influence of 25.6% on employee performance and the remaining 74.4% is influenced by other factors not examined in this study.

Keywords: Training, Employee Performance

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan industri jasa yang bisnis utamanya menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya yang ditawarkan kepada masyarakat umum. Industri perhotelan juga menyediakan tempat dan sarana untuk penyelenggaraan suatu kegiatan seperti *meeting, incentive, convention and exhibition* (MICE). Keberadaan dari sektor tersebut selalu identik dengan suatu destinasi wisata, mengingat industri perhotelan sebagai komponen dari amenities wisata. Adapun salah satu destinasi wisata di Indonesia yang memiliki keragaman amenities wisata adalah Yogyakarta.

Adanya keunikan, keanekaragaman serta keindahan atraksi yang dimiliki oleh Yogyakarta, telah mendorong para pelaku bisnis industri perhotelan untuk melakukan langkah pengembangan bisnisnya. Pengembangan tersebut diantaranya melalui upaya diferensiasi maupun diversifikasi produk hingga membuka bisnis hotel baru. Dengan demikian kondisi persaingan dalam industri perhotelan di Yogyakarta menjadi semakin meningkat, apalagi ditunjukkan dengan kemunculan hotel – hotel baru dengan berbagai inovasi baru. Dalam menghadapi situasi dan kondisi tersebut maka para pelaku bisnis hotel berupaya menyusun strategi agar bisnisnya tetap unggul di antara para pesaing. Strategi utama yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

Pelayanan merupakan citra utama bagi keberlangsungan usaha hotel, oleh sebab itu industri hotel semakin berupaya dalam memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk mewujudkan kepuasan tamu. Pada prinsipnya jika tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh suatu hotel maka tidak menutup kemungkinan tamu tersebut akan kembali menginap bahkan merekomendasikan hotel tersebut kepada rekan – rekannya. Hal ini tentunya sangat menguntungkan bagi pihak hotel dalam mempertahankan reputasi dan eksistensi di tengah para pesaingnya. Dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada para tamu dibutuhkan kerjasama sebuah tim yang memiliki kecerdasan emosional baik dari pihak manajemen maupun para staff.

Mengingat pentingnya peranan karyawan di hotel dalam memberikan pelayanan kepada tamu, maka pengelola sumber daya manusia di hotel cenderung mempertimbangkan dan memilih kandidat terbaik. Salah satu upaya yang dapat dilakukan sekaligus sebagai bentuk dukungan dari pihak hotel adalah dengan mengadakan pelatihan bagi para karyawan guna mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan mengingat beberapa hotel di Yogyakarta akan berlomba – lomba memberikan pelayanan yang baik guna membentuk citra hotel yang kuat.

Pada hakikatnya pelatihan merupakan seluruh kegiatan yang dilakukan sebagai upaya untuk memberi, memperoleh, meningkatkan serta mengembangkan kompetensi kerja pada tingkat keterampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi pekerjaan. Peningkatan potensi sumber daya manusia (SDM) melalui pelatihan dinilai penting mengingat

SDM merupakan asset yang paling berharga sehingga yang menjadi tolak ukur keberhasilan program pelatihan adalah kinerja karyawan. Kualitas kinerja karyawan perlu diperhatikan dan ditingkatkan karena dengan kinerja karyawan yang tinggi sebuah bisnis hotel akan dapat meningkatkan usahanya sehingga dapat memperkuat kedudukannya diantara para pesaing, seperti yang dilakukan oleh Hotel Porta by The Ambarrukmo Yogyakarta.

Hotel Porta by The Ambarrukmo Yogyakarta merupakan akomodasi bintang 3 yang berlokasi di Jalan Colombo No. 7, Yogyakarta. Hotel ini memiliki lokasi yang strategis yakni berada di pusat kota dan dekat dengan ikon kota Yogyakarta seperti Jalan Malioboro dan kawasan Tugu sehingga memudahkan mobilitas para tamu. Dalam upaya memberikan pelayanan terbaik kepada para tamu, pihak Hotel Porta by The Ambarrukmo Yogyakarta menyelenggarakan program pelatihan bagi karyawan yang diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap karyawan dengan tujuan meningkatkan kinerja karyawannya.

Berkaitan dengan pentingnya pelatihan dalam meningkatkan kinerja karyawan yang berdampak langsung dalam memberikan pelayanan kepada tamu, Hotel Porta by The Ambarrukmo sebagai pelaku bisnis hotel perlu memperhatikan mengenai pelaksanaan pelatihan dan pengaruhnya pada kinerja karyawan. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penyusun tertarik untuk melakukan penelitian secara ilmiah guna mengetahui ada atau tidaknya pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan.

Dengan alasan inilah penyusun mengangkat masalah ini dan mengkajinya dalam suatu penelitian dengan judul “PENGARUH PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI HOTEL PORTA BY THE AMBARRUKMO YOGYAKARTA”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, rumusan masalah yang diidentifikasi adalah sebagai berikut : Bagaimana pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Hotel Porta by The Ambarrukmo Yogyakarta ?

C. Batasan Masalah

Banyak hal yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, baik dari luar maupun dari dalam diri seorang karyawan. Pelatihan dilakukan sebagai bentuk dukungan dari perusahaan untuk membantu meningkatkan kinerja karyawan. Berdasarkan identifikasi masalah, penulis memberikan batasan ruang lingkup dari penelitian yang akan dilakukan agar penelitian ini lebih terarah, tidak terlalu menyimpang serta dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Penulis membatasi permasalahan dalam penelitian ini pada upaya untuk mengungkapkan pengaruh diadakannya suatu program pelatihan yang ditinjau dari 5 (lima) unsur yaitu tujuan pelatihan, pelatih, peserta, materi dan metode yang digunakan dalam pelatihan terhadap kinerja karyawan di Hotel Porta by The Ambarrukmo Yogyakarta yang diukur dengan 5 (lima) indikator yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab, kerja sama dan inisiatif.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu : Untuk mengetahui apakah ada pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan di Hotel Porta by The Ambarrukmo Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat bagi Hotel Porta by The Ambarrukmo Yogyakarta

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai gambaran mengenai suatu pengaruh diadakannya pelatihan serta mengidentifikasi seputar kegiatan pelatihan yang diberikan pihak manajemen kepada karyawan terkait dengan pelaksanaan serta efeknya bagi kinerja karyawan. Hasil penelitian juga dapat digunakan untuk membantu pihak manajemen perusahaan dalam mempertimbangkan pengadaan kegiatan khususnya pelatihan karyawan dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan ke arah yang lebih baik lagi.

2. Manfaat bagi Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA

Menjadi bahan referensi bagi peneliti berikutnya.

3. Manfaat bagi peneliti

Memberikan pengetahuan yang lebih rinci seputar kegiatan pelatihan karyawan khususnya dalam bidang perhotelan serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan tersebut. Dalam hal ini, penelitian juga berperan sebagai media dalam menyesuaikan antara teori yang didapatkan oleh peneliti selama masa perkuliahan dengan kenyataan di lapangan.