

Skripsi

**HUBUNGAN PELATIHAN KERJA KARYAWAN TERHADAP
SEMANGAT KERJA KARYAWAN DI ROOM ATTENDANT HOTEL
PRIMA IN YOGYAKARTA**



Oleh :

FEBRI KATON BAGAS KARA

NO. MHS: 315100827

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2021

**HUBUNGAN PELATIHAN KERJA KARYAWAN TERHADAP
SEMANGAT KERJA KARYAWAN DI ROOM ATTENDANT HOTEL
PRIMA IN YOGYAKARTA**

SKRIPSI



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

Oleh :

FEBRI KATON BAGAS KARA

NIM 315100827

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

2021

HALAMAN PENGESAHAN
HUBUNGAN PELATIHAN KERJA KARYAWAN TERHADAP
SEMANGAT KERJA KARYAWAN DI ROOM ATTENDANT HOTEL
PRIMA IN YOGYAKARTA
SKRIPSI

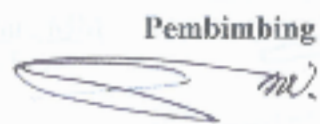


Disusun Oleh :
Febri Katon Bagus Kara
NIM 315100827
Telah disetujui oleh:

Pembimbing I


Drs. Budi Hermawan, MM
NIDN.0523026601

Pembimbing II


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

Mengetahui
Ketua Prodi


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

BERITA ACARA UJIAN
HUBUNGAN PELATIHAN KERJA KARYAWAN TERHADAP
SEMANGAT KERJA KARYAWAN DI ROOM ATTENDANT HOTEL
PRIMA IN YOGYAKARTA

SKRIPSI

Disusun Oleh :
FEBRI KATON BAGAS KARA
NIM 315100827

Telah dipertahankan di depan penguji

Dan dinyatakan :

Pada tanggal

TIM PENGUJI

Penguji Utama : Dra. Nuharani E. Kurnivati., M.Pd
NIDN. 053 004 6603

Pembimbing I : Drs. Budi Hermawan, MM
NIDN.052 302 6601

Pembimbing II : RM. Nikasisus Jonet S., S.Sos., M.Si
NIDN. 051 811 7401

Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA



Drs. Prihanto, MM
NIDN. 052 612 5901

PERNYATAAN KEASLIAN UJIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Febri Katon Bagas Kara

NIM : 315100827

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Judul Skripsi : HUBUNGAN PELATIHAN KERJA KARYAWAN TERHADAP
SEMANGAT KERJA KARYAWAN DI ROOM ATTENDANT HOTEL PRIMA
IN YOGYAKARTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya pernah diajukan untuk memperoleh gelar kersajanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di acu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 10 Agustus 2021



Febri Katon Bagas Kara

MOTTO

“Jangan lelah menjadi cahaya di tengah kehidupan, karena sesungguhnya bersama kebaikan selalu ada berkah dan keberuntungan”

(Penulis)

“Jika kamu tidak tahan dengan lelahnya belajar, maka kamu harus tahan dengan perihnya kebodohan”

(Imam Al-Syafi’i)

“Dan ketahuilah, sesungguhnya kemenangan itu beriringan dengan kesabaran, jalan keluar beriringan dengan kesukaran, dan bersama kesulitan akan ada kemudahan”

(HR. Tirmidzi)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada saya selama penyusunan tugas akhir ini. Laporan skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Untuk Ibu, Bapak dan Adik saya yang tidak pernah berhenti memberikan dukungan, semangat, nasehat serta doa terbaik mereka kepada saya selama saya menyelesaikan skripsi ini.
2. Saudara serta keluarga besar saya yang sudah memberikan dukungan dan doa mereka selama saya melakukan penulisan skripsi.
3. Untuk Dosen Program Studi Pengelolaan Perhotelan AMPTA Yogyakarta yang sudah memberikan arahan, bimbingan dan pembekalan selama saya melakukan penulisan skripsi, sehingga skripsi ini bisa selesai tepat waktu.
4. Untuk teman-teman jurusan pengelolaan perhotelan dari berbagai angkatan.
5. Untuk rekan dan sahabat penulis, terimakasih atas bantuan dan dukungan serta yang selalu kalian berikan dalam penyusunan tugas akhir ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyusun skripsi ini untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Strata-1 Pariwisata pada program studi Pengelolaan Perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta. Penulis menyusun skripsi ini dengan judul “HUBUNGAN PELATIHAN KERJA KARYAWAN TERHADAP SEMANGAT KERJA KARYAWAN DI ROOM ATTENDANT HOTEL PRIMA IN YOGYAKARTA”. Selama mengikuti pendidikan Sarjana Pariwisata sampai dengan proses penyelesaian skripsi, penulis telah diberikan dukungan oleh beberapa pihak yang telah menyediakan fasilitas, membantu, membina dan membimbing. Untuk itu, dengan rendah hati dan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Budi Hermawan, MM selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama penulisan skripsi.
2. Bapak RM. Nikasisus Jonet S. S.Sos., M.Si selaku pembimbing II yang telah mendampingi dan memberikan pengarahan selama penulisan skripsi.
3. Ibu Dra. Nuharani E. Kurniyati., M.Pd selaku dosen penguji yang telah memberikan waktu bagi saya untuk menjelaskan isi skripsi penulis.
4. Bapak Drs Prihatno, M.M Selaku Ketua Sekolah Tinggi AMPTA Yogyakarta
5. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos., S.ST., MM selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

6. Pada para responden penelitian yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mohon maaf atas kesalahan dan kekurangan yang ada. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat. Demikian yang dapat penulis sampaikan. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 10 Agustus 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN BERITA ACARA	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Batasan Masalah	3
D. Tujuan Penelitian	3
E. Manfaat Penelitian	3
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	5
A. Landasan Teori	5
1. Pelatihan	5
2. Jenis Pelatihan	8
3. Semangat Kerja	9
4. Housekeeping Department	12
B. Kerangka Pemikiran	17
C. Hipotesis	17
D. Penelitian Terdahulu	17

BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Jenis Penelitian	21
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	21
C. Populasi & Sampel	21
1. Populasi	21
2. Sampel	22
D. Variabel dan Indikator	22
1. Variabel Independen	22
a). Definisi Konseptual	22
b). Definisi Operasional	22
c). Indikator	23
2. Variabel Dependen	23
a) Definisi Konseptual	23
b) Definisi Operasional	23
c) Indikator	24
3. Operasional Variabel	24
E. Metode Pengumpulan Data	26
1. Kusioner	26
2. Studi Pustaka	26
3. Wawancara	26
4. Dokumentasi	27
F. Metode Analisis Data	27
1. Uji Validitas	27
2. Uji Reliabilitas	28
3. Uji Regresi Sederhana	29
4. Uji T	29
5. Uji Koefisien Determinasi	30
G. Alat Analisis	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
A. Deskripsi Objek Penelitian	32

1. Sejarah Hotel	32
2. Visi dan Misi	33
3. Struktur Organisasi	33
B. Deskripsi Responden	34
1. Berdasarkan Jenis Kelamin	34
2. Berdasarkan Pendidikan	35
3. Berdasarkan Umur	36
4. Berdasarkan Lama Bekerja	37
5. Data Responden Berdasarkan Jawaban Kusioner	37
C. Uji Kelayakan Instrumen	38
1. Uji Validitas	38
2. Uji Reliabilitas	40
D. Hasil Analisis Data	40
1. Uji Regresi Linier Sederhana	40
2. Uji T	41
3. Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)	42
E. PEMBAHASAN	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	49
A. Kesimpulan	49
B. Saran	50

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Variabel (X).....	24
Tabel 3.2 Operasional Variabel (Y).....	25
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Pendidikan	35
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Umur	36
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Lama Bekerja	37
Tabel 4.5 Data Pelatihan Tahun 2020 Hotel Prima In Yogyakarta	38
Tabel 4.6 Data Hasil Kusioner Responden	39
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel (X)	40
Tabel 4.8 Hasil Hasil Uji Validitas Variabel (Y).....	41
Tabel 4.9 Hasil Uji Realibitas Variabel X dan Y	41
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	42
Tabel 4.11 Hasil Uji T	43
Tabel 4.12 Hasil Koefisiensi Determinasi (R^2).....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	34
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 3 Kuisisioner penelitian
- Lampiran 4 Hasil Distribusi Frekuensi
- Lampiran 5 Uji Kelayakan Instrumen
- Lampiran 6 Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian

ABSTRAK

Untuk memiliki atau mempunyai Sumber Daya Manusia yang berkualitas, maka perlu diadakan pelatihan untuk meningkatkan pelayanan dalam suatu perusahaan. Dengan adanya suatu pelatihan maka akan membentuk karakter dan keterampilan karyawan yang lebih profesional dan lebih berkompeten di bidangnya. Tanpa adanya pelatihan bisa menyebabkan pelayanan yang buruk di perusahaan. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui apakah ada hubungan pelatihan kerja karyawan terhadap semangat kerja karyawan. Pelatihan sendiri juga sangat dibutuhkan dalam meningkatkan semangat kerja karyawan. Dari latar belakang diatas, maka penulis memilih judul, yaitu “Hubungan Pelatihan Kerja Karyawan Terhadap Semangat Kerja Karyawan Di *Room Attendant Housekeeping Department* Hotel Prima In Yogyakarta”. penelitian dilakukan di *Room Attendant Housekeeping Department* Hotel Prima In Yogyakarta pada bulan Mei tahun 2021.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif Kuantitatif. Metode penarikan sampel/pengambilan sample yang digunakan dalam penelitian ini adalah probability sampling dimana peneliti memberikan kesempatan yang sama pada anggota sample. Untuk memenuhi pertimbangan metodologis yang rasional. dalam penelitian ini penulis mengambil sample sebanyak 20 orang yang merupakan seluruh karyawan di bagian Housekeeping Department Teknik analisis yang digunakan yaitu dengan Analisa regresi linier sederhana, Uji T, dan uji koefisiensi determinasi untuk mengetahui hubungan pelatihan kerja karyawan terhadap semangat kerja karyawan

.Hasil penelitian ini diketahui bahwa H_0 ditolak. Hasil tersebut dibuktikan dengan tingkat signifikansi $0.130 > 0.05$. Hal tersebut berarti pelatihan kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap semangat kerja karyawan *Room Attendant Housekeeping Department* Hotel Prima In Yogyakarta dan dari penelitian ini didapatkan hasil dari nilai r sebesar 0.123 hal ini menunjukkan bahwa sumbangan dari hubungan pelatihan sebesar 12,3%.

Kata Kunci :Pelatihan Kerja, Semangat Kerja Karyawan

ABSTRACT

To possess the management of human resources with best quality, it needed some treatment or training to increase their skill service in the company. With there is any treatment, so it will form a character and skill for the employees with more professional and competent in their department. without some job coaching to employee, it can made a bad service to the guest, and will give bad impact to the company. This research study literally has purpose to know, is there any relation between job coaching of employees to employee's spirit. Job coaching also needed to improve employee's spirit on their work. From the topic background, so the writer choose a title of " the relation about job coaching to employee's spirit on Room Attendant Housekeeping Department at Hotel Prima In Yogyakarta.

This research uses descriptive and quantitative, with sampling method of probability sampling which has a same chance to all of sample par. To fulfill a rational method, the writer take 20 sample that consist of all housekeeping department's employee. And the analytical analysis that used is simple linier regression's analysis, T Test, and coefficient of determination's test to know the relation between job coaching of employees to employee's spirit

. This research has result that H_0 has reject. That result has prove based on significance level is $0.130 > 0.05$. It means a job coaching as independent variable has not significant effect to employee's spirit on Room Attendant Housekeeping Department at Hotel Prima In Yogyakarta and from this research has result of r value is 0.123, this is indicate that contribution from choaching variable is 12,3%.

Keywords: *Job choaching, employee's spirit.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sektor pariwisata di Indonesia saat ini menjadi sektor yang diunggulkan mengingat beberapa unggulan-unggulan tersebut yang mampu meningkatkan devisa. Adapun diantaranya yaitu peningkatan penyerapan tenaga kerja dan beberapa usaha pariwisata. Adapun peningkatan dalam bentuk usaha pariwisata yang dirasa memiliki kontribusi yang besar yaitu bidang kuliner, transportasi dan penyediaan akomodasi atau hotel.

Hotel memiliki peran penting dalam upaya peningkatan pariwisata karena berfungsi sebagai penyedia kebutuhan wisatawan yang antara lain meliputi penyediaan tempat yang aman, nyaman fasilitas layanan makanan dan minuman serta fasilitas lainnya. Hotel memiliki bisnis utamanya yaitu menjual kamar sebanyak banyaknya dengan harga yang setinggi tingginya. Oleh karena itu untuk mencapai bisnis tersebut, hotel harus menjaga ketersediaan kamar yang sesuai kebutuhan tamu. Salah satu bagian hotel yang bertugas menjaga kualitas kamar yaitu *Housekeeping Department*.

Housekeeping Department merupakan salah satu department di hotel yang bertanggung jawab terhadap layanan kebersihan, keindahan, kerapian dan kenyamanan di area hotel baik di area kamar maupun fasilitas lain seperti lobby, kolam renang, taman, ruang seminar. Adapun *section* yang khusus menangani kebersihan kamar adalah *Room Attendant*.

Room Attendant merupakan bagian terpenting di *Housekeeping Department*, yang bertugas menjaga kebersihan kamar hotel, memastikan keamanan, kenyamanan tamu, dan status kamar. Dalam upaya mewujudkan kepuasan tamu, pihak manajemen hotel harus selalu memperhatikan dan meningkatkan kualitas kinerja *Room Attendant*. Adapun upaya tersebut diawali dari proses rekrutmen secara tepat, penempatan pegawai dan mengadakan program pelatihan.

Pelatihan merupakan sebuah proses sistematis untuk mengubah perilaku kerja *Room Attendant* dalam usaha meningkatkan kinerja manajemen. Program pelatihan yang sesuai dan dilakukan secara kontinyu, dapat meningkatkan keterampilan dan kemampuan yang diperlukan untuk pekerjaan, yang pada akhirnya dapat berdampak pada meningkatnya semangat kerja.

Semangat kerja karyawan sangat berdampak kepada hasil kerja karyawan, dimana jika tamu yang menginap mendapatkan pengalaman pelayanan yang sesuai atau bahkan melebihi yang diekspektasikan, maka akan tercipta kepuasan tamu yang akhirnya juga akan berpengaruh positif bagi hotel tersebut. Citra suatu hotel akan meningkatkan daya jual dan daya saing hotel itu sendiri, yang menjadi daya tarik bagi tamu untuk kembali menginap pada hotel tersebut. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa semangat kerja karyawan berperan besar dalam mencapai sebuah pelayanan prima kepada tamu. Dengan melihat pentingnya pelatihan kerja dalam meningkatkan semangat kerja karyawan pada suatu hotel, maka penulis

memilih judul “**Hubungan Pelatihan Kerja Karyawan Terhadap Semangat Kerja Karyawan Di *Room Attendant* Hotel Prima In Yogyakarta**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah ditetapkan Adakah hubungan pelatihan kerja karyawan *Room Attendant* terhadap Semangat Kerja Karyawan di Hotel Prima In Yogyakarta?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian tidak terlalu meluas, maka penulis membatasi permasalahan dan pembahasan hanya pada hubungan pelatihan dan semangat kerja kepada tamu di *Room Attendant* Hotel Prima In Yogyakarta.

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui adanya hubungan pelatihan kerja karyawan *Room Attendant* terhadap semangat kerja karyawan di Hotel Prima In Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

Penulisan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai kalangan yaitu, sebagai berikut:

1. Bagi Hotel Prima In Yogyakarta

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi hotel sebagai bahan pertimbangan dalam pelatihan kerja karyawan dalam semangat kerja karyawan.

2. Bagi STP AMPTA

Untuk menambah referensi dan wacana bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan SDM di bidang pelatihan dan semangat kerja.

3. Bagi Penulis

Untuk memperkaya wawasan dan pengetahuan, sekaligus mendapat gambaran yang nyata, khususnya mengenai SDM terutama pada manfaat pelatihan kerja karyawan.