

SKRIPSI

**PENGARUH KETERAMPILAN KOMUNIKASI BAHASA
INGGRIS TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI FOOD AND
BEVERAGE SERVICE SECTION HOTEL NEW SAPHIR
YOGYAKARTA**



Oleh

RIZAL KUSANDI SINAGA

NO. MHS: 316100933

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

2021

**PENGARUH KETERAMPILAN KOMUNIKASI BAHASA
INGGRIS TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI FOOD AND
BEVERAGE SERVICE SECTION HOTEL NEW SAPHIR
YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Untuk Memenuhi Syarat Guna memperoleh
Derajat Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan

Oleh

RIZAL KUSANDI SINAGA

NO. MHS: 316100933

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

2021

**PENGARUH KETERAMPILAN KOMUNIKASI BAHASA INGGRIS
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI FOOD AND BEVERAGE
SERVICE SECTION HOTEL NEW SAPHIR YOGYAKARTA**



Oleh

RIZAL KUSANDI SINAGA

NO. MHS: 316100933

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

Dra. Sri Larasati, M.M.
NIDK. 8818033420

Pembimbing II

Angela Ariani, S.H., M.M.
NIDN. 0530106001

Mengetahui
Ketua Jurusan

Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST., M.M.
NIDN. 0518057102

BERITA ACARA UJIAN
PENGARUH KETERAMPILAN KOMUNIKASI BAHASA INGGRIS
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI FOOD AND BEVERAGE
SERVICE SECTION HOTEL NEW SAPHIR YOGYAKARTA

SKRIPSI

Oleh

RIZAL KUSANDI SINAGA

No. Mhs: 316100933

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji

Dan Dinyatakan Lulus

Pada Tanggal: 01 November 2021

TIM PENGUJI

Penguji Utama : Hamdan Anwari, S.Pd., M.Pd. B.I. :
NIDN. 0509118801

Penguji I : Dra. Sri Larasati, M.M.
NIDK. 8818033420

Penguji II : Angela Ariani, S.H., M.M. :
NIDN. 0530106001

Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta


Drs. Prihatno, M.M.
NIDN. 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN DATA SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizal Kusandi Sinaga

NIM : 316100933

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Judul Skripsi : PENGARUH KETERAMPILAN KOMUNIKASI BAHASA INGGRIS TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI FOOD AND BEVERAGE SERVICE SECTION HOTEL NEW SAPHIR YOGYAKARTA

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan pengambilan data dalam skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 01 November 2021

Pembuat Pernyataan,




Penulis.

Motto

“Sikap baik dan senyum tulus anda dalam pelayanan adalah kontribusi anda yang hebat untuk membuat pelayanan itu menyenangkan”

-Djajendra

“When something is important enough, you do it even if the odds are not in your favor”

-Elon Musk

HALAMAN PERSEMBAHAN

Setiap usaha pasti akan membuahkan hasil, jika kita melakukannya dengan niat yang baik diiringi dengan usaha, doa, dan semangat yang tinggi demi sebuah pencapaian. Dengan ini, sebuah karya kecil sederhana yang saya tulis ini saya persembahkan kepada :

1. Orang tua saya yang selalu mengasihi, mencintai, dan selalu memberikan doa dan dukungan yang terbaik kepada anaknya. Hormat dan rasa terima kasih yang tidak terhingga saya persembahkan karya kecil ini untuk orang tua saya.
2. Keluarga besar Sinaga yang selalu mendukung dan mendoakan yang terbaik untuk saya, sehingga dapat menyelesaikan karya tulis ini.
3. Teman - teman, dan sahabat seperjuangan saya yang menimba ilmu di STP AMPTA Yogyakarta yang selalu ada dan menyemangati dan juga menghibur saya dalam menyelesaikan karya tulis ini.
4. Karyawan di Hotel New Saphir Yogyakarta yang telah membantu, mendukung dan memberikan banyak ilmu tentang perhotelan selama saya bekerja.
5. Terima kasih untuk semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungan kalian semua.

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat rahmat-Nya, serta dengan usaha sepenuh hati, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penyelesaian skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Diploma IV Pengelolaan Perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Fokus kajian skripsi ini adalah menjelaskan Pengaruh Keterampilan Komunikasi Bahasa Inggris Terhadap Kinerja Karyawan di Food and Beverage Service Section di Hotel New Saphir Yogyakarta. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak lepas 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 secara tidak langsung.

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

1. Ibu Dra. Sri Larasati, M.M, selaku pembimbing I yang telah dengan sabar memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Ibu Angela Ariani, S.H., M.M, selaku pembimbing II dengan arif dan bijaksananya memberikan bimbingan, pengarahan, serta petunjuk-petunjuk pada penulisan skripsi ini.

3. Bapak Hamdan Anwari, S.Pd., M.Pd. B.I, Selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan kesempatan penulis untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan.
4. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos, M.M selaku ketua jurusan Pengelolaan Perhotelan yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
5. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi.
6. Para responden penelitian di *Food and beverage Service* hotel *New Saphir* yang meluangkan waktu untuk mengisi angket penelitian.
7. Ibu Anggun Tri Utami, selaku Human Resource Manager di hotel *New Saphir* yang telah memberikan izin kepada penulis untuk menadakan penelitian.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak. Penulis juga menyadari bahwa selama menyusun skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf apabila terdapat salah kata dalam pembuatan skripsi ini.

Yogyakarta, 01 Oktober 2021

Penulis

DAFTAR ISI

COVER	
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
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	6
A. Tinjauan Mengenai Hotel.....	6
B. Tinjauan Mengenai Bahasa	21
C. Kinerja.....	31
D. Kerangka Pemikiran	36
E. Penelitian Terdahulu	36
F. Hipotesis.....	38

BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis Penelitian.....	39
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	39
C. Populasi dan Sampel	40
D. Variabel	40
E. Metode Pengumpulan Data	41
F. Metode Analisis Data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	51
B. Uji Kelayakan Instrument	67
C. Analisis Deskriptif dan Demografi Responden.....	69
D. Uji Analisis Data	73
E. Pembahasan Hasil Penelitian	77
BAB V PENUTUP	81
A. KESIMPULAN	81
B. SARAN	82

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	
Keterampilan Komunikasi Bahasa Inggris (X)	65
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas	
Kinerja Karyawan (Y)	65
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas	66
Tabel 4.4 Karakteristik Responden	
Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Tabel 4.5 Karakteristik Responden	
Berdasarkan Usia	68
Tabel 4.6 Karakteristik Responden	
Berdasarkan Pendidikan Terakhir	68
Tabel 4.7 Hasil Analisis Statistik Deskriptif	69
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	70
Tabel 4.9 Hasil Uji Linearitas	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar: 2.1 Struktur Organisasi	
<i>Food and Beverage Departement</i>	22
Gambar 4.1 Logo New Saphir Hotel Yogyakarta	51
Gambar 4.2 <i>Superior Room</i>	51
Gambar 4.3 <i>Deluxe Room</i>	52
Gambar 4.4 <i>Superior Triple</i>	52
Gambar 4.5 <i>Family Room</i>	53
Gambar 4.6 <i>Junior Suite</i>	53
Gambar 4.7 <i>Executive Suite Room</i>	54
Gambar 4.8 <i>Royal Suite Room</i>	54
Gambar 4.9 <i>Ballroom</i>	55
Gambar 4.10 Prambanan	55
Gambar 4.11 Samas	56
Gambar 4.11 Baron.....	56
Gambar 4.12 Kaliurang.....	57
Gambar 4.13 Saphir A.....	57
Gambar 4.14 Saphir B.....	58
Gambar 4.15 Bima	58
Gambar 4.16 Nakula	59
Gambar 4.17 Sadewa	59
Gambar 4.18 Arjuna.....	60
Gambar 4.19 Rama.....	60
Gambar 4.20 Shinta.....	61
Gambar 4.21 <i>Pool Terrace</i>	61
Gambar 4.22 Parangtritis	62
Gambar 4.23 <i>Promenade Restaurant</i>	63
Gambar 4.24 <i>Promenade Restaurant</i>	63

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian
2. Hasil Data Kuesioner
3. Distribusi Nilai t tabel
4. Surat Pengantar Penelitian
5. Surat Keterangan Penelitian
6. Lembar Bimbingan

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh keterampilan komunikasi berbahasa Inggris terhadap kinerja karyawan dan mengetahui indikator manakah yang paling tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan di *Food and Beverage Service Section* hotel new saphir Yogyakarta.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan menggunakan angket sebagai teknik pengumpulan data dan teknik analisis data menggunakan analisis regresi berganda

Dari hasil penelitian tersebut diketahui adanya pengaruh yang signifikan keterampilan komunikasi bahasa Inggris terhadap kinerja karyawan *food and beverage service section* di hotel New Saphir Yogyakarta. Hal ini didukung dengan hasil yang diperoleh nilai t hitung sebesar $4,887 >$ nilai t tabel $2,101$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Berdasarkan dari hasil uji koefisiensi determinasi R^2 diketahui nilai *R Square* sebesar $0,570$ atau sama dengan 57% , angka tersebut mengandung arti bahwa variabel keterampilan komunikasi berbahasa Inggris (X) berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan (Y) sebesar 57% , sedangkan sisanya 43% dipengaruhi oleh variabel – variabel lain diluar dari penelitian ini.

Kata kunci : Keterampilan komunikasi, Bahasa Inggris, Kinerja

ABSTRACT

This research was to identify whether English communication skills effect to employee performance and which indicator has the least effect at Food and Beverage Service Section in New Saphir Hotel

The method used in this research is descriptive quantitative by using a questionnaire as a data collection technique and data analysis technique using multiple regression analysis

Based on the research result, it is known that there is a significant effect of English communication skills on the performance of employees in the Food and Beverage Service Section the New Saphir hotel, Yogyakarta this is supported by the results obtained by the calculated t observe of 4,887 > the t table observe of 2.101 with a significance value of $0.000 < 0.05$. Based on the results of the coefficient of determination R^2 , it is known that the R Square observe is 0.570 or equal to 57%, this means that the variable of English communication skills (X) affects the employee performance variable (Y) by 57%, while the remaining 43% is influenced by other variables outside of this research.

Keyword: Communication Skills, English language, employee performance.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam era globalisasi telah melahirkan era baru dalam dunia kerja, memiliki kemampuan bahasa asing merupakan sesuatu hal yang penting terutama bahasa internasional yaitu bahasa Inggris, bahasa Inggris merupakan salah satu bahasa yang paling banyak dilafalkan di dunia. Dan secara tertulis, bahasa Inggris menduduki posisi pertama. Jika bekerja di suatu perusahaan yang berstandar internasional tentu saja sangat membutuhkan keterampilan bahasa Inggris agar mempermudah dalam berkomunikasi dengan orang asing baik itu kepada konsumen maupun perusahaan asing.

Pada suatu perusahaan, sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan serta pencapaian tujuan perusahaan. Sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting dalam mewujudkan organisasi yang ideal, dalam hal ini kinerja karyawan menjadi hal penting bagi sebuah perusahaan. Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan dalam menciptakan kelangsungan hidup perusahaan, oleh karena itu untuk mencapai tujuan perusahaan maka diperlukan karyawan yang memenuhi standar dari perusahaan tersebut.

Begitu juga pada dunia kerja perhotelan, hotel saling bersaing untuk memenuhi pasar yang menuntut kualitas pelayanan yang semakin baik. Oleh karena itu industri perhotelan semakin banyak memperkuat strateginya

dalam bersaing agar menjadi hotel yang unggul. Amalia Susepti (2017), menyatakan bahwa pelayanan prima yang diberikan oleh karyawan hotel dapat menciptakan pengalaman yang tak terlupakan dan membuat tamu ingin menginap kembali sehingga tamu hotel tersebut dapat menjadi marketing yang akan memberitahu kolega serta kerabatnya untuk menginap di hotel yang dirasakan pelayanannya luar biasa menyenangkan.

Salah satu departemen yang ada di hotel tersebut yaitu *Food and Beverage Departement*. Menurut Agus Mertayasa (2016:2), menyebutkan bahwa *Food and Beverage Service* adalah bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu baik di hotel maupun diluar hotel. Hotel merupakan suatu usaha yang bersifat komersial, yang mana maksimum memiliki tiga fasilitas yaitu: akomodasi, makanan dan minuman. *Food and beverage department* yang menangani semua makanan dan minuman di suatu hotel dari mulai pemilihan bahan, persiapan, rasa, kualitas, penampilan dan juga harga yang ditawarkan kepada tamu termasuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu sesuai dengan standar dari masing masing hotel.

Ruang lingkup *Food and beverage department* terbagi atas dua bagian yaitu *food & beverage product section* dan *food & beverage service section*. *food & beverage product section* merupakan bagian yang menyajikan makanan, berawal dari pengolahan makanan hingga menjadi makanan jadi. Sedangkan *food & beverage service section* fungsi dasarnya adalah untuk

melayani makanan & minuman bagi tamu dan untuk memenuhi berbagai jenis kebutuhan mereka dengan tujuan utama adalah untuk mencapai kepuasan tamu.

Hotel New Saphir merupakan salah satu hotel bintang 4 di Yogyakarta hotel ini sebelumnya bernama Hotel Saphir dibawah manajemen Century Saphir Yogyakarta mengalami peningkatan hunian yang signifikan dengan ditandainya kekurangan kamar dan ruang rapat dan juga seringnya transfer tamu ke hotel lain. Tanggal 14 Juni 2008 dioperasikan tambahan kamar dengan keseluruhan berjumlah 206 kamar. Seiring dengan persaingan yang ketat dalam dunia perhotelan disebabkan dengan banyaknya bermunculan hotel – hotel baru, pada tanggal 29 Mei 2012 Hotel Saphir Yogyakarta berada dibawah manajemen PT. Sanbe Karya persada dan mengganti nama menjadi Hotel New Saphir Yogyakarta. Hal ini juga diiringi dengan peningkatan tamu dari manca negara dalam 10 tahun terakhir. Banyaknya tamu dari manca negara membuat karyawan dituntut memiliki kemampuan berbahasa Inggris agar mudah dalam berkomunikasi dengan tamu. Keadaan demikian yang melatarbelakangi penulis dalam penyusunan skripsi yang selanjutnya penulis tangkap dalam skripsi yang berjudul **Pengaruh Keterampilan Komunikasi Bahasa Inggris Terhadap Kinerja Karyawan Food and Beverage Section di Hotel New Saphir Yogyakarta.**

B. Rumusan Masalah

Apakah keterampilan komunikasi berbahasa Inggris berpengaruh terhadap kinerja karyawan *Food and Beverage Service Section* hotel Hotel New Saphir Yogyakarta.?

C. Batasan Masalah

Untuk memudahkan pembahasan dalam penelitian ini, maka peneliti memfokuskan penelitian pada Keterampilan komunikasi bahasa Inggris yang dilakukan karyawan pada saat melakukan *taking order* dan *handling complaint*.

D. Tujuan Penelitian

Berangkat dari rumusan masalah yang sudah sudah dijelaskan, adapun tujuan penelitian yaitu

Untuk mengetahui pengaruh keterampilan komunikasi berbahasa Inggris terhadap kinerja karyawan hotel New Saphir dibagian *Food and Beverage Service Section*.

E. Manfaat Penelitian.

Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagi Hotel

Untuk memberikan informasi dan hasilnya menjadi bahan pertimbangan dalam menyusun kebijakan dan strategi yang berkaitan meningkatkan kinerja karyawan.

2. Bagi STP AMPTA.

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi wawasan baru yang berhubungan bagi kalangan akademis, khususnya bagi Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

3. Bagi Penulis

Sebagai sarana untuk memperluas wawasan dan menganalisis masalah-masalah yang terjadi khususnya yang berhubungan dengan kinerja di sebuah perusahaan.