

**ANALISIS PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
DALAM PENINGKATAN PELAYANAN DI RESTORAN PADA
AMANJIWO RESORT MAGELANG**

SKRIPSI



Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan

Oleh

EKO SUKMA WARDANA

NO.MHS: 316200317

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

2020

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
DALAM PENINGKATAN PELAYANAN DI RESTORAN PADA
AMANJIWO RESORT MAGELANG**



Oleh :
EKO SUKMA WARDANA
NO. MHS : 316200317

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Budi Hermawan, MM.
NIDN : 0523036601

Dra. Heni Susilawati, M.M.
NIDN : 0505026202

Mengetahui
Ketua Jurusan

Hermawan Prasetyanto, S St, MM.
NIDN : 0516057102

BERITA ACARA UJIAN
ANALISIS PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
DALAM PENINGKATAN PELAYANAN DI RESTORAN PADA
AMANJIWO RESORT MAGELANG

SKRIPSI

Disusun oleh

EKO SUKMA WARDANA

NO. MHS : 316200317

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Dan

Dinyatakan : **LULUS**

Pada : Januari 2020

TIM PENGUJI

Pembimbing I : **Drs. Budi Hermawan, MM**
NIDN.0523036601

Pembimbing II : **Dra. Heni Susilawati, M.M.**
NIDN.0505026202

Penguji Utama : **Hari Rachmadi, SE, MM**
NIDN. 0505076501

Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Drs. Prihatno, MM.
NIDN. 0526125901

PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Eko Sukma Wardana

NIM : 316200317

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan (D IV)

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Pelayanan Di Restoran Pada Amanjiwo Resort Magelang” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana dan suatu perguruan tinggi manapun. Skripsi ini disusun berdasarkan penelitian saya dengan arahan dosen pembimbing. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat yang tertulis atau diterbitkan orang lain ke cualisebagai acuan atau kutipan dengan mengikutitapenulisan karya ilmiah yang lazim.

Yogyakarta, Januari 2020

Eko Sukma Wardana

MOTTO

“Wahai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan salat sebagai penolongmu, Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”

(Q.S Al- Baqarah : 153)

“Iman tanpa ilmu bagaikan lentera di tangan bayi, Namun ilmu tanpa iman bagaikan lentera di tangan pencuri”

(Buya Hamka)

“Kesulitan itu hanya ada di angan-angan, Banyak kemudahan ketika kita sudah mulai melakukan”

(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Aku persembahkan karya ku ini kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa

Dia yang telah membimbingku dalam mengarungi setiap langkah kehidupan, Dia yang selalu menuntun dalam setiap langkah yang peneliti ambil, Dia Maha Segala Maha yang memberikan petunjuk disaat peneliti membutuhkan petunjukNya.

2. Ibu

Orang tua yang selalu merestui dan memohonkan kehidupan yang lebih baik untuk anaknya.

3. Saudara

Semua Saudara peneliti yang selalu menasihati dan mendidik dengan caranya sendiri. Semoga Rahmat dan Hidayah selalu menaungi setiap langkah dalam hidupmu.

4. Seluruh guru yang telah mendidik penulis sampai sekarang yang memberikan ilmunya, semoga menjadi amal jariyah kepada mereka semua.

5. Sahabat dan teman seperjuangan saya, segenap mahasiswa STP AMPTA dalam yang telah membantu saya dalam segala urusan, dan terimakasih atas kenangan yang sudah dilewati bersama.

6. Almameterku, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah menjadi tempat menuntut ilmu.

7. Bapak Akmad Munif selaku *Human Resources Manager Amanjiwo Resort* Magelang yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan

Penelitiandi Bagian *Food & Beverage Service* guna mendapatkan syarat untuk kelulusan.

8. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas Rahmat dan Karunia-Nya yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul **“Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Pelayanan Di Restoran Pada Amanjiwo Resort Magelang”** penelitian skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sains Terapan pada Program Studi Pengelolaan Hotel di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Peneliti menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai 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 mewujudkan skripsi ini.

Penulis ucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya secara tulus peneliti ucapkan kepada :

1. Bapak Drs. Budi Hermawan, MM sebagai Dosen Pembimbing I yang penuh kesabaran, ketulusan dan perhatian dalam memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesainya skripsi ini dengan baik.
2. Ibu Dra. Heni Susilawati .M.M. Sebagai Dosen Pembimbing II yang telah sabar memberikan bimbingan, arahan, dan petunjuk dalam menyelesaikan skripsi ini.

3. Bapak Hari Rachmadi, SE, MM selaku penguji utama yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan.
4. Bapak Hermawan Prasetyanto, SST, MM. sebagai Ketua Jurusan yang telah memberikan izin dan waktu dalam pelaksanaan penelitian skripsi ini.
5. Bapak Drs. Prihatno, MM sebagai Ketua STP AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan peneliti menjadi mahasiswa AMPTA.
6. Seluruh *staff F&B Service Amanjiwo Resort Magelang* yang telah ikut membantu dalam kelengkapan data penelitian.
7. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Akhir kata peneliti berharap semoga hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan. Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan, maka dari itu peneliti berharap adanya kritik dan saran dari berbagai pihak untuk perbaikan pada penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, Januari 2020

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
BAB II LANDASAN TEORI	4
A. Landasan Teori	4
1. Pengembangan Sumberdaya Manusia.....	5
2. Tujuan Pengembangan Sumberdaya Manusia.....	7
3. Jenis-Jenis Pengembangan	10
4. Kendala-Kendala Pengembangan.....	11
5. Pelatihan Hard Skill Dan Soft Skill.....	13
6. Pelayanan.....	13
7. Pengertian Kualitas Pelayanan	14
8. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	15

9. Restaurant	18
B. Kerangka Pikir	32
C. Penelitian Terdahulu	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Metode dan <i>Design</i> Penelitian	35
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	35
C. Teknik Cuplikan	36
D. Sumber Data	37
E. Teknik Pengumpulan Data	37
1. Observasi	38
2. Wawancara	38
3. Dokumentasi	39
4. Tinjauan Literatur	39
F. Validitas Data	39
1. Uji Credibility	39
2. Uji Transferability	40
3. Uji Dependability	41
4. Uji Comfirmability	41
G. Keabsahan Data	41
H. Analisis Data	42
1. Reduksi data	42
2. Data Display	42
3. Verifikasi data	43

I.	Alur Penelitian	43
J.	Jadwal Penelitian	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		45
A.	Deskripsi Objek Penelitian	45
1.	Sejarah Amanjiwo Resort Magelang.....	45
2.	Lokasi dan Fasilitas	51
3.	Visi & Misi Amanjiwo Resort Magelang.....	58
4.	Organisasi dan Personalia.....	59
5.	Struktur Organisasi Amanjiwo Restaurant.....	60
6.	Job Description Amanjiwo Restaurant.....	61
7.	Jadwal Kerja	63
B.	Hasil Analisis Data Dan Pembahasan	64
1.	Hard Skill.....	64
2.	Soft Skill.....	67
C.	Pembahasan	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		75
A.	Kesimpulan.....	75
B.	Saran	77
C.	DAFTAR PUSTAKA.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Standar Kompetensi Pramusaji	26
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	44
Tabel 4.1 Jadwal Pembagian Shift Kerja	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	32
Gambar 3.1 Alur Penelitian	43
Gambar 4.1 Pemandangan Amanjiwo Resort dari atas.....	46
Gambar 4.2 Garden Suite Room	47
Gambar 4.3 Borobudur Suite Room.....	48
Gambar 4.4 Garden Pool Suite	49
Gambar 4.5 Borobudur Pool Suite	50
Gambar 4.6 Dalem Jiwo Suite	51
Gambar 4.7 Main Dinning Room	54
Gambar 4.8 Rotunda Bar.....	55
Gambar 4.9 Swimming Pool/ Pool Club and Restaurant.....	56
Gambar 4.10 Struktur Organisasi Amanjiwo Restaurant.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN

Lampiran 1 SURAT IZIN PENELITIAN

Lampiran 2 SURAT BALASAN IZIN PENELITIAN

Lampiran 3 CERTIFICATE ON THE JOB TRAINING

Lampiran 4 LAPORAN ON THE JOB TRAINING

Lampiran 5 CERTIFICATE TABLE MANNER

Lampiran 6 PRACTICAL JOB TRAINING EVALUATION

Lampiran 7 PEDOMAN WAWANCARA

Lampiran 8 DOKUMENTASI PENELITIAN

ABSTRAK

Pengembangan Sumber Daya Manusia sangat diperlukan karena memiliki aspek yang penting bagi peningkatan produktifitas sumberdaya manusia dan juga memiliki tujuan-tujuan tertentu yang pastinya harus dicapai demi kemajuan suatu perusahaan atau organisasi pelayanan ditujukan untuk meningkatkan pelayanan Sumber Daya Manusia. Peningkatan pelayanan menjadi latar belakang penelitian ini, Dengan pengembangan sumber daya manusia diharapkan dapat lebih meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesional karyawan. Namun keberhasilan pelaksanaan program tersebut tidak dapat langsung selama pelaksanaan, melainkan dapat dilihat dari hasil pekerjaan karyawan setelah mengikuti pengembangan sumber daya manusia apakah ada perubahan atau tidak. Pengembangan sumber daya manusia harus dilaksanakan seefisien mungkin agar dapat benar-benar berperan dalam peningkatan pelayanan karyawan.

Penelitian ini merupakan kualitatif deskriptif. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dan memilih narasumber. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi, dan tinjauan literatur. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, *data display*, dan verifikasi. Fokus masalah dalam penelitian ini adalah apakah pengembangan sumberdaya manusia dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Amanjiwo Resort Magelang. Tujuan penelitian yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah Ingin mengetahui bahwa pengembangan Sumberdaya Manusia dapat meningkatkan pelayanan di Restoran pada Amanjiwo Resort Magelang.

Hasil penelitian ini menunjukkan hasil analisis deskriptif, Pengembangan Sumberdaya Manusia Di Restoran yang dilakukan melalui pelatihan-pelatihan dapat meningkatkan Pelayanan Di Restoran Pada Amanjiwo Resort Magelang, Peralatan perlu pembaruan dan penambahan, untuk menunjang pelayanan di restaurant, karena jumlah alat yang kurang memadai akan menyulitkan pelayanan saat *High Occupancy*. Pelatihan bahasa asing masih dibutuhkan para karyawan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Peningkatan Pelayanan di Restoran pada Amanjiwo Resort Magelang sudah berjalan dengan baik dengan melakukan pengembangan sumberdaya manusia melalui pelatihan-pelatihan *Hard Skill* dan *Soft Skill*. Pelatihan yang dilakukan yaitu : Pelatihan tentang SOP, *Menu Knowledge*, Bahasa Asing, *Taking Order*, *Problem Solving* serta di berikanya motivasi dan evaluasi.

Kata kunci: Pengembangan Sumber Daya Manusia, Peningkatan Pelayanan, Amanjiwo Resort.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keberhasilan pengembangan citra pariwisata tidak terlepas dari sarana akomodasi atau hotel sebagai sektor pendukung. Keberhasilan pembangunan hotel dan pelayanan prima menjadi bagian dari nilai-nilai pariwisata itu sendiri. Di mana kepuasan wisatawan yang didapat merupakan akumulasi dari pelayanan sektor-sektor terkait. Oleh karena itu, manajemen hotel harus dikelola secara profesional sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik, dan salah satu faktor kompetitif dalam bisnis pelayanan adalah sumber daya manusia (SDM).

Hotel merupakan salah satu bagian dari usaha pariwisata yang penting untuk memenuhi kebutuhan orang bepergian. Oleh karena itu diperlukan tenaga kerja yang memiliki kemampuan untuk meningkatkan pelayanannya. Perkembangan teknologi yang semakin pesat, berdampak pada penurunan pelayanan karyawan. Hal ini disebabkan karena kurangnya pemahaman para karyawan terhadap perubahan tersebut. 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 caranya, yaitu dengan mengadakan pengembangan terhadap sumber daya manusia yang dimiliki, pengembangan sumber daya manusia

dianggap salah satu cara yang paling efektif dalam meningkatkan pelayanan dan produktivitas perusahaan. Dengan pengembangan sumber daya manusia diharapkan dapat lebih meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesional karyawan. Namun keberhasilan pelaksanaan program tersebut tidak dapat langsung selama pelaksanaan, melainkan dapat dilihat dari hasil pekerjaan karyawan setelah mengikuti pengembangan sumber daya manusia apakah ada perubahan atau tidak. Pengembangan sumber daya manusia harus dilaksanakan seefisien mungkin agar dapat benar-benar berperan dalam peningkatan pelayanan karyawan.

Oleh karena itu pengelola hotel diharapkan menyiapkan tenaga-tenaga terlatih yang memiliki keterampilan teknis operasional perhotelan, memberikan bekal pengetahuan tentang standar kompetensi perhotelan serta pelayanan prima dan terciptanya sumber daya manusia yang profesional dan memotivasi karyawan untuk meningkatkan kualitas kinerjanya yang mampu berdaya saing di industri perhotelan. Seperti yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2009:125) bahwa Kompetensi mencakup berbagai faktor teknis dan non teknis, kepribadian dan tingkah laku, *soft skills* dan *hard skills*.

Secara khusus dalam pengembangan sumber daya manusia yang menyangkut peningkatan segala potensi internal kemampuan diri manusia ini adalah didasarkan fakta bahwa seseorang karyawan akan membutuhkan serangkaian pengetahuan, keahlian dan kemampuan yang berkembang untuk bekerja dengan baik dalam suksesi posisi yang ditemui selama karir.

Dari permasalahan tersebut penulis menarik judul **“ANALISIS PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM PENINGKATAN PELAYANAN DI RESTAURANT PADA AMANJIWO RESORT MAGELANG ”**

B. Fokus Masalah

Masalah yang di angkat dalam penelitian ini terlalu luas jika dijabarkan dan diteliti secara menyeluruh maka dari itu penulis memfokuskan masalah hanya sebatas pengembangan sumber daya manusia dalam peningkatan pelayanan di Amanjiwo Resort Magelang. berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan yang ingin di identifikasi,yaitu:

Apakah pengembangan sumberdaya manusia dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Amanjiwo Resort Magelang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitian yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah : Ingin mengetahui bahwa pengembangan Sumberdaya Manusia dapatkah meningkatkan pelayanan di Restoran pada Amanjiwo Resort Magelang.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini secara umum untukmeningkatkan kualitas pelayanan di bidang pariwisata dan secara khusussebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

- a. Sebagai bahan pertimbangan dalam rangka menentukan strategi pengambilan keputusan mengenai pengembangan sumber daya manusia dan Peningkatan Pelayanannya.
- b. Secara umum penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi kemajuan bisnis dan pelayanan perusahaan.
- c. Secara khusus dapat digunakan sebagai bahan untuk terus berkembang dan mengikuti arus globalisasi bagi departemen makanan dan minuman.

2. Bagi STP AMPTA

Dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan dan pemahaman baru untuk pengembangan kreatifitas bagi mahasiswa yang melakukan penelitian.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan serta penerapan yang diperoleh dari Amanjiwo Resort Magelang untuk dapat diaplikasikan ke dalam pendidikan ataupun dunia kerja.