



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN-PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014



Hubungan Sikap Karyawan terhadap Pelatihan
“Knowledge” dengan Kinerja Pada Hotel Bentani
Cirebon

Skripsi

Oleh

Tiara Claudia

2013320054

Bandung

No. File	AB CLAH/17 2017
Tanggal	7 Februari 2018
No. Ind.	7920 - FISIP/SKP 35/29
Divisi	
Hadiah / Beli	
Dari	FISIP



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014



Hubungan Sikap Karyawan terhadap Pelatihan
“*Knowledge*” dengan Kinerja Pada Hotel Bentani
Cirebon

Skripsi

Oleh

Tiara Claudia

2013320054

Pembimbing

Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M.Si

Bandung

2017

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi



Nama : Tiara Claudia
Nomor Pokok : 2013320054
Judul : Hubungan Sikap Karyawan terhadap Pelatihan
"Knowledge" dengan Kinerja Pada Hotel Bentani Cirebon

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Selasa, 13 Juni 2017
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Marihot Tua Effendi, Drs., M.Si

: 

Sekretaris

Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M.Si

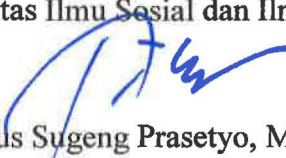
: 

Anggota

Fransiska Anita Subari, S.S., M.M.

: 

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tiara Claudia

NPM : 2013320054

Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Judul : Hubungan Sikap Karyawan terhadap Pelatihan
"Knowledge" dengan Kinerja Pada Hotel Bentani Cirebon

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Penyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 10 Juli 2017



Tiara Claudia



ABSTRAK

Nama : Tiara Claudia

NPM : 2013320054

Judul : Hubungan Sikap Karyawan terhadap Pelatihan "*Knowledge*" dengan Kinerja Pada Hotel Bentani Cirebon

Sangat penting bagi perusahaan untuk mengendalikan kinerja karyawannya. Kegiatan sumber daya manusia sangat penting, oleh karena itu perusahaan harus memberikan pelatihan kepada seluruh karyawan untuk meningkatkan kinerjanya. Hotel Bentani memberikan pelatihan di beberapa daerah yaitu SOP, grooming courtesy, skill, knowledge dan experience.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelatihan di bidang pengetahuan dan untuk mengetahui sikap karyawan terhadap pelatihan dan apakah pelatihan tersebut mempengaruhi kinerja karyawan.

Metode penelitian yang digunakan adalah survey. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner kepada 30 responden. Data kemudian dianalisis untuk mengetahui hubungan antara kedua variabel tersebut.

Berdasarkan hasil analisis ada hubungan yang kuat antara pelatihan dan kinerja karyawan. Program pelatihan disampaikan dengan baik dan karyawan menunjukkan kinerja yang baik.

Dianjurkan agar perusahaan menjaga keadaan baik kinerja karyawan dan pelatihan, namun masih beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.



ABSTRACT

Name : Tiara Claudia

NPM : 2013320054

Title : *Relationship Between Training Program and Employees Performance at Bentani Hotel Cirebon*

It is very important for a company to control its employee performance. Human resource activity is essential, therefore the company should provide training to all employees in order to improve their performance. Hotel Bentani provides training in several areas namely SOP, grooming courtesy, skill, knowledge and experience.

This research aims to analyze the training in knowledge areas and to find out the employees attitude toward the training and whether the training affects the employees performance.

The research method was survey. Data were collected using questionnaires to 30 respondents. The data then analyzed to find out the relationship between the two variables.

Based on the results of the analysis there is an strong relationship between training and employees performance. Training program was delivered well and the employee shows good performance.

It is recommended for the company to maintain the good situation of its employees performance and the training, but there are still some aspects that need to be improved.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang diajukan sebagai syarat kelulusan mendapatkan gelar Sarjana Strata-1 di Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Penulis menyadari bahwa dalam proses pengerjaan proses skripsi yang berjudul “Hubungan Program Pelatihan dengan Kinerja Karyawan Pada Hotel Bentani Cirebon” ini terdapat kendala-kendala, kekurangan-kekurangan yang disebabkan terbatasnya pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, dengan suka hati penulis menerima setiap saran dan kritik yang diberikan untuk membentuk penulis menuju ke tingkat yang lebih baik lagi.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, banyak bimbingan, dukungan serta dorongan yang diberikan oleh berbagai pihak hingga pada akhirnya penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran dalam mengarahkan peneliti hingga terselesaikannya skripsi ini.
2. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
3. Ibu Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Katolik Parahyangan.

4. Seluruh dosen yang telah mengajar dan memberi pengetahuan selama penulis menuntut ilmu di Universitas Katolik Parahyangan.
5. Staf tata usaha dan perpustakaan yang sudah memberikan bantuan selama perkuliahan maupun proses pembuatan skripsi ini.
6. Hotel Bentani Cirebon yang sudah memberikan izin dan membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Orang tua yang telah memberikan kesempatan dan dukungan untuk menjadi mahasiswi di Universitas Katolik Parahyangan yang merupakan bekal bagi masa depan yang sangat berharga.
8. Kakak-kakak tercinta Daniel Candra dan Fellix Febrianto Candra yang selalu mendukung dan memberi semangat selama masa perkuliahan.
9. Renaldi Hundoro selaku orang terdekat yang selalu mendukung, memberi semangat dan memberikan seluruh masukan selama kuliah dan menyelesaikan skripsi ini.
10. “Mejikuhibi” Sheila Natasha, Nadya Permata, Rychellvi Gracia, dan Stacey Ivana yang menjadi sahabat terbaik selama kuliah dari tahun 2013.
11. “Tjendana Family” yang bersama-sama melewati masa perkuliahan.
12. Livenia, Andriani, Sarah dan teman-teman seperjuangan lainnya dalam menyelesaikan skripsi.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah turut andil dalam membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan perkuliahan dan skripsi.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan memberikan sejumlah manfaat bagi semua pembaca yang memerlukan informasi mengenai hubungan program pelatihan dengan kinerja karyawan.

Bandung, 10 Juli 2017

Tiara Claudia



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	4
BAB II KERANGKA TEORI	1
2.1. Pengertian MSDM	1
2.2. Pengertian Pelatihan	1
2.3. Tujuan Pelatihan	3
2.4. Manfaat Pelatihan	4
2.5. Peran Penting Pelatihan	6
2.6. Langkah-langkah Pelatihan.....	7
2.6.1. Analisis Kebutuhan	8
2.6.2. Penentuan tujuan pelatihan	9
2.6.3. Pemilihan metode pelatihan	9
2.6.4. Evaluasi pelatihan	9
2.7. Pengertian Kinerja Karyawan	9

2.8. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	11
2.9. 5 Prinsip Belajar.....	13
2.10. Hubungan Antara Pelatihan dan Kinerja	14
BAB III METODE PENELITIAN.....	16
3.1. Jenis Penelitian	16
3.2. Metode Penelitian	16
3.3. Model Penelitian	17
3.4. Populasi.....	17
3.5. Operasionalisasi Variabel	18
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.7. Teknik Analisa Data	23
3.7.1. Uji Validitas	23
3.7.2. Uji Reliabilitas	23
3.7.3. Analisis Korelasi	24
BAB IV OBJEK PENELITIAN.....	25
4.1. Sejarah Perusahaan	25
4.2. Logo Perusahaan.....	26
4.3. Visi dan Misi Perusahaan	26
4.3.1. Visi	26
4.3.2. Misi	26
4.4. Bagan Organisasi	27
4.4.1. Uraian Tugas	27
4.5. Sarana Prasarana	30
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
5.1. Paparan Program Pelatihan dan Observasi	33
5.2. Karakteristik Responden.....	35
5.3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	37
5.4. Tanggapan Responden Mengenai Pelatihan (X).....	39
5.4.1. Dimensi Materi Pelatihan.....	40
5.4.2. Dimensi Metode Pelatihan	43
5.4.3. Dimensi Instruktur (Pelatih).....	45
5.4.4. Dimensi Fasilitas Pelatihan	51

5.4.5. Dimensi Evaluasi	53
5.5. Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Karyawan (Y)	58
5.5.1. Dimensi Kualitas Kerja	58
5.5.2. Dimensi Produktivitas Kerja	60
5.5.3. Dimensi Pengetahuan Pekerjaan	63
5.5.4. Dimensi Pemanfaatan Waktu	66
5.5.5. Dimensi Kemandirian	68
5.6. Hubungan Antara Program Pelatihan dengan Kinerja Karyawan pada Hotel Bentani Cirebon.....	71
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
6.1. Kesimpulan	73
6.2. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN A	78
Lampiran B.....	82
Lampiran C.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Pelatihan.....	18
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Kinerja Karyawan	20
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	35
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Departemen	36
Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	37
Tabel 5.5 Uji Validitas	38
Tabel 5.6 Uji Reliabilitas	39
Tabel 5.7 Materi pelatihan yang diberikan sesuai dengan tujuan pelatihan.....	40
Tabel 5.8 Materi pelatihan yang diberikan bermanfaat untuk pelaksanaan tugas sehari-hari	41
Tabel 5.9 Materi pelatihan yang diberikan menarik untuk diikuti	41
Tabel 5.10 Tanggapan Rata-rata Responden Dimensi Materi Pelatihan	42
Tabel 5.11 Jenis metode yang digunakan sesuai dengan materi pelatihan	43
Tabel 5.12 Metode pelatihan yang diberikan menarik minat anda untuk mengikuti pelatihan	44
Tabel 5.13 Tanggapan Rata-rata Responden Dimensi Metode Pelatihan	44
Tabel 5.14 Pelatih sesuai dengan materi yang diberikan	45

Tabel 5.15 Peserta diberi kesempatan untuk terlibat langsung secara aktif (tanya jawab) dalam pelaksanaan pelatihan	46
Tabel 5.16 Instruktur mengulang penjelasan yang dirasa belum memenuhi pemahaman peserta pelatihan	47
Tabel 5.17 Kemampuan instruktur dalam menyampaikan materi pelatihan sudah baik.....	47
Tabel 5.18 Instruktur menguasai benar bahan materi pelatihan yang diberikan kepada peserta	48
Tabel 5.19 Instruktur menyampaikan materi dengan jelas.....	49
Tabel 5.20 Instruktur dapat berkomunikasi baik dengan peserta selama pelatihan.....	49
Tabel 5.21 Tanggapan Rata-rata Responden Dimensi Instruktur (Pelatih)	50
Tabel 5.22 Tempat pelatihan yang digunakan sudah memadai dalam mendukung kelancaran proses pelatihan	51
Tabel 5.23 Keadaan peralatan dan sarana pelatihan layak dalam menunjang proses pelatihan.....	52
Tabel 5.24 Tanggapan Rata-rata Responden Dimensi Fasilitas Pelatihan	52
Tabel 5.25 Setelah mengikuti pelatihan anda merasa lebih siap dalam melakukan pekerjaan	53
Tabel 5.26 Setelah mengikuti pelatihan, pengetahuan anda mengenai pekerjaan bertambah.....	54

Tabel 5.27 Setelah mengikuti pelatihan anda menjadi lebih semangat dan percaya diri dalam menjalankan pekerjaan anda	55
Tabel 5.28 Program pelatihan yang diadakan dirasa bermanfaat bagi anda	55
Tabel 5.29 Tanggapan Rata-rata Responden Dimensi Evaluasi	56
Tabel 5.30 Nilai Rata-rata Responden Tiap Dimensi	57
Tabel 5.31 Tingkat ketelitian karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan	58
Tabel 5.32 Hasil pekerjaan yang dikerjakan.....	59
Tabel 5.33 Tanggapan rata-rata Responden Dimensi Kualitas Kerja....	59
Tabel 5.34 Jumlah pekerjaan yang dihasilkan sesuai dengan yang diinginkan	61
Tabel 5.35 Pekerjaan yang dilakukan dengan melalui prosedur yang berlaku	61
Tabel 5.36 Hasil pekerjaan memiliki hasil yang baik.....	62
Tabel 5.37 Tanggapan Rata-rata Responden Dimensi Produktivitas Kerja.....	62
Tabel 5.38 Pengetahuan karyawan mengenai tugasnya dalam bekerja .	64
Tabel 5.39 Pengetahuan mengenai prosedur yang berlaku dalam melakukan pekerjaan	64
Tabel 5.40 Tanggapan Rata-rata Responden Dimensi Pengetahuan Pekerjaan	65

Tabel 5.41 Pekerjaan terselesaikan sesuai dengan waktu yang ditentukan	66
Tabel 5.42 Catatan kehadiran karyawan	67
Tabel 5.43 Tanggapan Rata-rata Responden Dimensi Pemanfaatan Waktu	67
Tabel 5.44 Sejauh mana karyawan melakukan tugas dengan baik tanpa pengawasan	68
Tabel 5.45 Tanggapan Rata-rata Responden Dimensi Kemandirian	69
Tabel 5.46 Tanggapan Rata-rata Responden Tiap Dimensi	70
Tabel 5.47 Interpretasi Koefisien Korelasi	71
Tabel 5.48 Hubungan Antara Program Pelatihan dengan Kinerja Karyawan	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Penelitian	17
Gambar 2 Logo Perusahaan	26
Gambar 3 Struktur Organisasi.....	27
Gambar 4 Rata-rata Dimensi Materi Pelatihan.....	42
Gambar 5 Rata-rata Dimensi Metode Pelatihan.....	45
Gambar 6 Rata-rata Dimensi Instruktur (pelatih).....	50
Gambar 7 Rata-rata Dimensi Fasilitas Pelatihan	53
Gambar 8 Rata-rata Dimensi Evaluasi.....	56
Gambar 9 Rata-rata Program Pelatihan	57
Gambar 10 Rata-rata Dimensi Kualitas Kerja	60
Gambar 11 Rata-rata Dimensi Produktivitas Kerja	63
Gambar 12 Rata-rata Dimensi Pengetahuan pekerjaan	65
Gambar 13 Rata-rata Dimensi Pemanfaatan Waktu	68
Gambar 14 Rata-rata Dimensi Kemandirian.....	69
Gambar 15 Rata-rata Kinerja Karyawan	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner	78
Lampiran B Foto	82
Lampiran C Output SPSS	92



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Saat ini industri di dunia pariwisata sedang mengalami perkembangan, khususnya di Indonesia. Tidak terkecuali di kota Cirebon yang merupakan kota transit dan kota penghubung yang memiliki berbagai tempat wisata menarik serta berbagai macam wisata kuliner yang cukup terkenal. Dengan banyaknya wisatawan yang berkunjung atau singgah ke kota Cirebon inilah maka permintaan tempat beristirahat semakin meningkat. Di kota Cirebon sendiri, bisnis atau usaha perhotelan sudah cukup banyak. Mulai dari hotel standar hingga hotel berbintang lima yang menawarkan berbagai macam fasilitas berbeda. Letak kota Cirebon sendiri cukup strategis dan mudah dijangkau oleh kota-kota besar lainnya seperti Bandung, Jakarta, Semarang dan sekitarnya. Karena adanya akses tol Cipali yang menghubungkan kota Cirebon dengan kota lainnya sehingga menjadi cukup mudah dan cepat. Dengan adanya akses tol inilah yang menjadi salah satu faktor meningkatnya jumlah wisatawan di kota Cirebon. Sehingga pada akhir pekan jumlah wisatawan di kota Cirebon meningkat. Maka dari itu, hal ini merupakan peluang untuk perusahaan perhotelan menyediakan jasa pelayanan dan penginapan yang terbaik.

Perhotelan merupakan jenis usaha yang menawarkan, menyediakan dan menjual pelayanan jasa penginapan. Perusahaan perhotelan sangat memperhatikan aktivitas perusahaan dengan mengutamakan kualitas sumber daya manusianya.

Hal tersebut bertujuan untuk tercapainya kepuasan pada tamu hotel, yaitu dengan pelayanan yang terbaik.

Tuntutan pihak hotel adalah memberikan pelayanan yang terbaik untuk semua tamunya. Pelayanan yang terbaik tersebut dapat diberikan melalui bagaimana kinerja karyawan-karyawan yang ada pada hotel tersebut. Maka dari itu, setiap hotel perlu mengadakan training atau pelatihan karyawan guna meningkatkan kinerjanya. Salah satu bentuk pelatihan yang dapat perusahaan adakan ialah pelatihan *knowledge*. Dengan adanya pelatihan tersebut maka bertujuan untuk menambah wawasan atau pengetahuan seluruh karyawan hotel. Sehingga diharapkan seluruh karyawan dapat meningkatkan kinerjanya setelah mengikuti pelatihan.

Hotel Bentani Cirebon merupakan perusahaan yang telah berdiri sejak tahun 1989 bergerak di bidang perhotelan yang berfokus menawarkan jasa penginapan. Dengan memiliki jumlah karyawan sebanyak 120 orang, tentunya pihak perusahaan harus memperhatikan karyawannya, terlebih pada tingkat kinerja mereka. Karena perusahaan perhotelan berfokus pada penawaran jasa, sehingga kinerja karyawan menjadi perhatian utama pihak perusahaan.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai program pelatihan dan hubungannya dengan kinerja karyawan dengan judul **“Hubungan Sikap Karyawan terhadap Pelatihan *“Knowledge”* dengan Kinerja Pada Hotel Bentani Cirebon”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Faktor manusia atau sumber daya manusia merupakan salah satu yang memegang peranan penting dalam perusahaan. Hal ini dikarenakan sumber daya manusia menjadi penggerak dalam setiap kegiatan perusahaan, oleh karena itu sangat diperlukan untuk menjaga tingkat kinerja karyawan agar dapat tetap tinggi. Salah satu faktor penting dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan dalam perusahaan adalah adanya program pelatihan karyawan.

Program pelatihan karyawan menjadi salah satu cara meningkatkan kinerja karyawan sehingga dapat tercapainya tujuan perusahaan. Maka dari itu identifikasi masalah dari uraian yang telah dijelaskan difokuskan pada:

1. Bagaimana sikap karyawan terhadap pelatihan "*knowledge*" pada Hotel Bentani Cirebon?
2. Bagaimana tingkat kinerja karyawan pada Hotel Bentani Cirebon?
3. Bagaimana hubungan sikap karyawan terhadap pelatihan "*knowledge*" dengan kinerja karyawan pada Hotel Bentani Cirebon?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dijabarkan, maka tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sikap karyawan terhadap pelatihan "*knowledge*" pada Hotel Bentani Cirebon.
2. Untuk mengetahui kinerja karyawan atas adanya pelaksanaan program pelatihan tersebut.

3. Untuk mengetahui hubungan sikap karyawan terhadap pelatihan "*knowledge*" dengan kinerja karyawan pada Hotel Bentani Cirebon.

1.4. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, penulis berharap dapat bermanfaat bagi:

1. Perusahaan

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat digunakan sebagai informasi tambahan terhadap sumber daya manusia yang dimiliki dan menjadi alat untuk mengevaluasi tingkat kinerja karyawan.

2. Penulis

Untuk memperdalam pemahaman mengenai dasar ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai kinerja karyawan dan program pelatihan, baik berdasar teori maupun berdasar aplikasinya pada perusahaan.

3. Pihak lain

Menjadi referensi bagi pembaca yang berfokus juga pada kajian ilmu yang berkaitan dengan sumber daya manusia.