

**PENGARUH PROGRAM PELATIHAN TERHADAP
PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN DI HOTEL PUTERI
GUNUNG LEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Pariwisata
Program Studi Manajemen Resort dan Leisure**



Oleh
RIMA MEGASARI
054637

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RESORT DAN LEISURE
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2009

LEMBAR PENGESAHAN

Rima Megasari

**PENGARUH PROGRAM PELATIHAN TERHADAP
PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN DI HOTEL PUTERI
GUNUNG LEMBANG**

DISETUJUI DAN DISAHKAN OLEH PEMBIMBING :

Pembimbing I



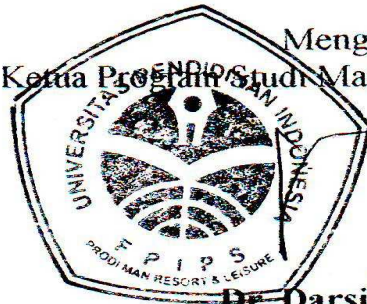
Dra. Kuswardhani, M. Ed.

Pembimbing II



H. Asep Saefudin Noer, SH. MM.

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Resort & Leisure



Dr. Darsiharjo, MS.
NIP. 131634860

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR	
2.1 Konsep Pelatihan Kerja	11
2.1.1 Pengertian Pelatihan	11
2.1.2 Kebutuhan Program Pelatihan	13
2.1.3 Tujuan Pelatihan	15
2.1.4 Manfaat Pelatihan	20
2.1.5 Prinsip-prinsip Pelatihan	23
2.1.6 Metode Program Pelatihan Karyawan	23
2.1.7 Evaluasi Program Pelatihan Karyawan	25
2.2 Konsep Kinerja Karyawan	28
2.2.1 Pengertian Kinerja Karyawan	28
2.2.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	29
2.2.3 Tujuan Penilaian Kinerja	31
2.2.4 Metode Penilaian Kinerja	32
2.3 Kerangka Pemikiran	35
2.4 Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Metode Penelitian	39
3.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian	40
3.3 Populasi Dan Sampel	42
3.3.1 Populasi	42
3.3.2 Sampel	43
3.4 Teknik Pengumpulan Data	44
3.5 Teknik Pengolahan Data	47
3.5.1 Uji Validitas Instrumen.....	47
3.5.2 Uji Reliabilitas	49
3.5.3 Methods Successive Interval	51
3.5.4 Analisis Regresi Sederhana	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Sejarah Berdirinya Hotel Puteri Gunung Lembang	53
4.1.1 Lokasi Hotel Puteri Gunung Lembang	55
4.1.2 Fasilitas Hotel Puteri Gunung Lembang	55
4.1.3 Struktur Organisasi Hotel Puteri Gunung Lembang	59
4.1.4 Pelaksanaan Program Pelatihan Karyawan di Hotel Puteri Gunung ..	60
4.1.5 Program Pelatihan Departemen Front Office.....	62
4.1.6 Data Karyawan Bagian Front Office Hotel Puteri Gunung	62
4.1.7 Fungsi Dan Tugas Front Office	63
4.1.8 Kinerja karyawan Front Office	65
4.1.9 Pengaruh Pelaksanaan Program Pelatihan Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Front Office Di Hotel Puteri Gunung	66
4.2 Hasil Penelitian	67
4.2.1 Karakteristik Responden	67
4.2.2 Analisis Variabel X Program Pelatihan Kerja Di Hotel Puteri Gunung	70
4.2.3 Analisis Program Pelatihan Karyawan Front Office Di Hotel Puteri Gunung Secara Keseluruhan	79
4.2.4 Analisis Variabel Y Kinerja Karyawan di Hotel Puteri Gunung	81
4.2.5 Analisa Kinerja Karyawan Front Office Di Hotel Puteri Gunung Secara Keseluruhan	92
4.3 Hasil Pengujian Validitas, Reliabilitas, Dan Hipotesis	93
4.3.1 Hasil Pengujian Validitas	93
4.3.2 Hasil Pengujian Reliabilitas	95
4.3.3 Hasil Pengujian Hipotesis	96

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan	99
5.2 Rekomendasi	101

DAFTAR PUSTAKA

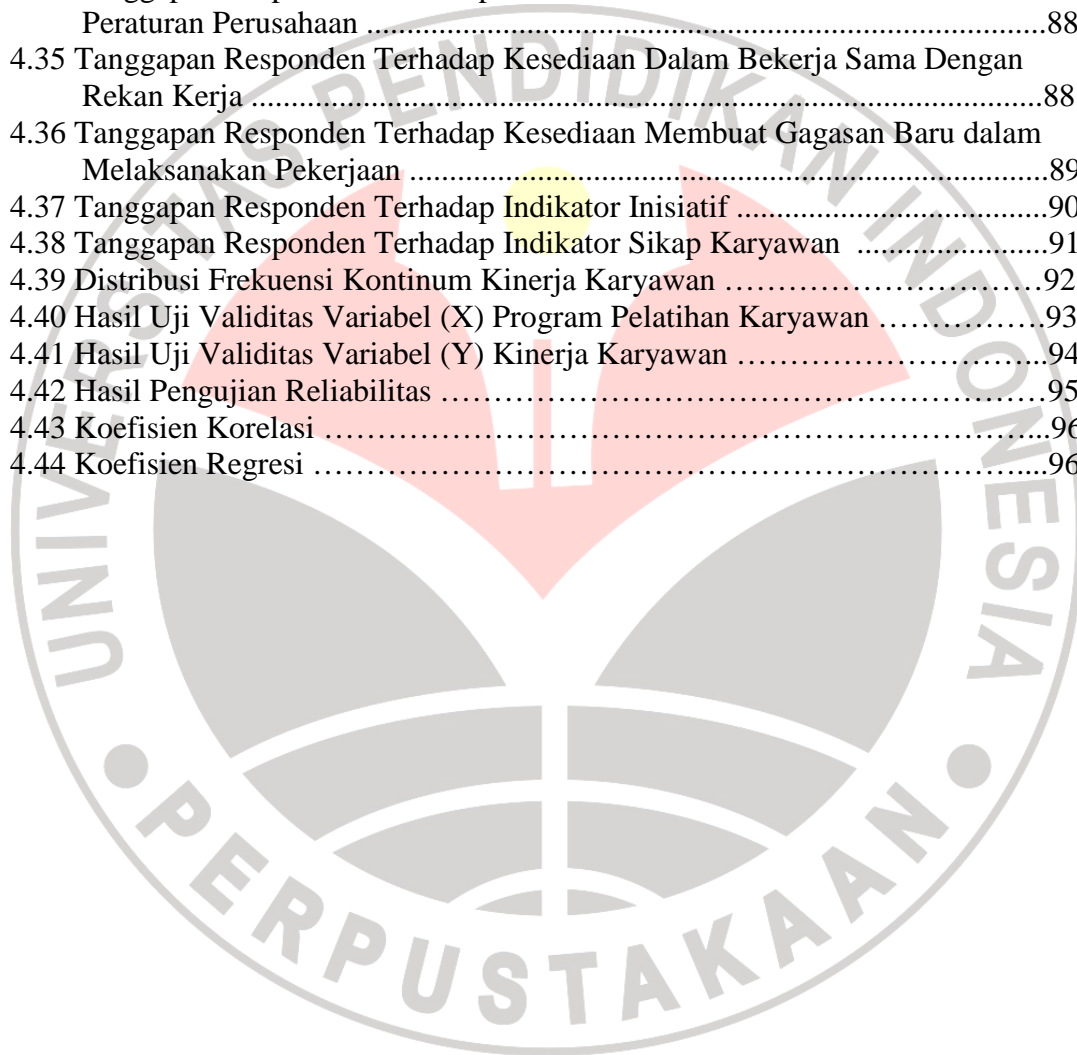
LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Penilaian Tamu Mengenai Reservation and Reception	6
3.1 Operasionalisasi Variabel X Program Pelatihan Karyawan	41
3.2 Operasionalisasi Variabel Y Kinerja Karyawan	42
3.3 Penilaian Skor Tiap Jawaban	46
3.4 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	48
4.1 Konfigurasi Kamar Hotel Puteri Gunung	55
4.2 Room Rate Hotel Puteri Gunung Lembang	56
4.3 Meeting dan Function Room Hotel Puteri Gunung Lembang	57
4.4 Program Pelatihan Karyawan di Hotel Puteri Gunung	61
4.5 Program Pelatihan Divisi Front Office Tahun 2007	62
4.6 Program Pelatihan Divisi Front Office Tahun 2008	62
4.7 Jumlah Karyawan Front Office	63
4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	68
4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	69
4.11 Karakteristik responden Berdasarkan Masa Kerja	70
4.12 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kejelasan Tujuan Program Pelatihan	71
4.13 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Pemahaman Tujuan Program Pelatihan	71
4.14 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kesesuaian Materi Pelatihan.....	72
4.15 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kejelasan Isi Materi	73
4.16 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Penguasaan Materi	74
4.17 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kedisiplinan Pelatih/Instruktur	74
4.18 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kesesuaian Metode Dengan Materi Pelatihan	75
4.19 Tanggapan Responden Terhadap Relevansi Fasilitas Dengan Kebutuhan Pelatihan	76
4.20 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Fasilitas Pelatihan	76
4.21 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kenyamanan Tempat Pelatihan....	77
4.22 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Ketepatan Waktu Penyelenggaraan Pelatihan	78
4.23 Tanggapan Responden Terhadap Efektivitas Pelaksanaan Pelatihan	79
4.24 Distribusi Frekuensi Kontinum Program Pelatihan Kerja	80
4.25 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Pemahaman Terhadap Pekerjaan..	81
4.26 Tanggapan Responden Terhadap Pengetahuan Kerja	82
4.27 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Keterampilan Kerja	82
4.28 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Ketelitian Pekerjaan	83
4.29 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Penggunaan Pedoman Kerja	84

4.30	Tanggapan Responden Terhadap Relevansi Hasil Pekerjaan Dengan Target Kerja	85
4.31	Tanggapan Responden Terhadap Kepentingan Kuantitas Hasil Kerja daripada Kualitasnya	85
4.32	Tanggapan Responden Terhadap Kesiediaan Dalam Melaksanakan dan Menyelesaikan Pekerjaan	86
4.33	Tanggapan Responden Terhadap Kesiediaan Dalam Mengerjakan Tugas Walaupun Tanpa Pengawasan dari Atasan	87
4.34	Tanggapan Responden Terhadap Kesiediaan Dalam Mematuhi Semua Peraturan Perusahaan	88
4.35	Tanggapan Responden Terhadap Kesiediaan Dalam Bekerja Sama Dengan Rekan Kerja	88
4.36	Tanggapan Responden Terhadap Kesiediaan Membuat Gagasan Baru dalam Melaksanakan Pekerjaan	89
4.37	Tanggapan Responden Terhadap Indikator Inisiatif	90
4.38	Tanggapan Responden Terhadap Indikator Sikap Karyawan	91
4.39	Distribusi Frekuensi Kontinum Kinerja Karyawan	92
4.40	Hasil Uji Validitas Variabel (X) Program Pelatihan Karyawan	93
4.41	Hasil Uji Validitas Variabel (Y) Kinerja Karyawan	94
4.42	Hasil Pengujian Reliabilitas	95
4.43	Koefisien Korelasi	96
4.44	Koefisien Regresi	96



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Langkah-langkah Pelatihan dan Pengembangan	19
2.2 Model Kerangka Berpikir	36

