

DAFTAR ISI

Halaman

PERNYATAAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
UCAPAN TERIMAKASIH	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Struktur Organisasi Skripsi.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Manajemen Sumber Daya Manusia	9
B. Kinerja	12
C. Program Training.....	16
D. Efektivitas.....	23
E. Kerangka Pemikiran	25
F. Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Lokasi Penelitian	28
B. Metode dan Desain Penelitian	28
C. Populasi dan Sampel	29

D. perasional Variabel.....	30
E. Sumber Data	32
F. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	33
G. Proses Pengembangan Instrumen.....	35
H. Metode Analisis Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Profil Hotel Grand Royal Panghegar	49
B. Program Training GKM	62
C. Karakteristik Peserta Program Training GKM.....	78
D. Program Training GKM di Hotel Grand Royal Panghegar.....	80
E. Kinerja Karyawan Sebelum Melaksanakan Program Training GKM.....	92
F. Kinerja Karyawan Setelah Melaksanakan Program Training GKM	115
G. Rekapitulasi Kinerja Karyawan Sebelum dan Setelah Melaksanakan Program Training GKM.....	138
H. Efektivitas Program Training GKM terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Grand Royal Panghegar Bandung.....	142
I. Hasil Uji Beda Kinerja Karyawan Sebelum dan Setelah Melaksanakan Program Training GKM.....	149
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	154
A. Kesimpulan	148
B. Rekomendasi	156
DAFTAR PUSTAKA	158
LAMPIRAN.....	161
RIWAYAT HIDUP	212

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	Data Karyawan Hotel Grand Royal Panghegar	2
Tabel 1.2	Rencana Jadwal Kegiatan GKM	4
Tabel 3.1	Operasional Variabel Program Training	30
Tabel 3.2	Operasional Variabel Kinerja Karyawan	31
Tabel 3.3	Skor Pernyataan Skala <i>Likert</i>	35
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas.....	36
Tabel 3.5	Hasil Uji Realibilitas	42
Tabel 3.6	Tabel Pengolahan Data	43
Tabel 3.7	Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov Smirnov</i>	46
Tabel 4.1	Jenis-Jenis dan Harga Kamar Hotel Grand Royal Panghegar.....	53
Tabel 4.2	Fasilitas <i>Banquet</i> Hotel Grand Royal Panghegar.....	55
Tabel 4.3	Tanggapan Karyawan Mengenai Program Training GKM.....	75
Tabel 4.4	Kinerja Karyawan Sebelum Melaksanakan Program Training GKM	86
Tabel 4.5	Kinerja Karyawan Setelah Melaksanakan Program Training GKM	109
Tabel 4.6	Rekapitulasi Kinerja Karyawan Sebelum dan Setelah GKM	132
Tabel 4.7	Perbandingan Kinerja Karyawan Sebelum dan Setelah GKM	134
Tabel 4.8	<i>Paired Sample Statistics</i>	137
Tabel 4.9	<i>Paired Samples Correlations</i>	137
Tabel 4.10	Tabel Korelasi Pearson	138
Tabel 4.11	<i>Paired Samples Test</i>	138
Tabel 4.12	<i>Paired Samples Test</i> Hasil Kerja	140
Tabel 4.13	<i>Paired Samples Test</i> Pengetahuan	141
Tabel 4.14	<i>Paired Samples Test</i> Inisiatif	141
Tabel 4.15	<i>Paired Samples Test</i> Kecekatan Mental.....	142
Tabel 4.16	<i>Paired Samples Test</i> Sikap.....	142
Tabel 4.17	<i>Paired Samples Test</i> Disiplin Waktu atau Absensi.....	143
Tabel 4.18	Hasil Uji Beda Kinerja Karyawan Sebelum dan Setelah GKM.....	143

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1	Review Tripadvisor Hotel Grand Royal Panghegar.....	3
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 3.1	Peta Lokasi Hotel Grand Royal Panghegar.....	28
Gambar 3.2	Contoh Garis Kontinum.....	44
Gambar 4.1	Hotel Panghegar Era 60-an.....	50
Gambar 4.2	Hotel Panghegar Era 75-an.....	51
Gambar 4.3	Hotel Panghegar Era 80-an.....	51
Gambar 4.4	Hotel Grand Royal Panghegar Saat Ini.....	52
Gambar 4.5	Merdeka <i>Twin</i> Hotel Grand Royal Panghegar.....	54
Gambar 4.6	Ros <i>Executive Condotel</i> Hotel Grand Royal Panghegar.....	54
Gambar 4.7	Pasundan <i>Suite</i> Hotel Grand Royal Panghegar.....	54
Gambar 4.8	Parahyangan <i>Suite</i> Hotel Grand Royal Panghegar.....	55
Gambar 4.9	Amartapura Grand <i>Ballroom</i> Hotel Grand Royal Panghegar.....	57
Gambar 4.10	Pakuan Café Hotel Grand Royal Panghegar.....	57
Gambar 4.11	Paseban Deco Bar Hotel Grand Royal Panghegar.....	58
Gambar 4.12	<i>Lobby Lounge</i> Hotel Grand Royal Panghegar.....	58
Gambar 4.13	<i>Sky Lounge</i> Hotel Grand Royal Panghegar.....	59
Gambar 4.14	Kana Spa Hotel Grand Royal Panghegar.....	60
Gambar 4.15	<i>Swimming Pool</i> Hotel Grand Royal Panghegar.....	60
Gambar 4.16	Struktur Organisasi Hotel Grand Royal Panghegar.....	61
Gambar 4.17	Struktur Organisasi GKM.....	67
Gambar 4.18	Langkah Kegiatan GKM.....	70
Gambar 4.19	Format Penulisan Rencana Penanggulangan.....	71
Gambar 4.20	Proses Kegiatan GKM.....	72
Gambar 4.21	Statistik Dasar.....	73
Gambar 4.22	Data dan Jenisnya.....	74
Gambar 4.23	Tujuh Alat Dasar (<i>Seven Basic Tools</i>).....	75

Gambar 4.24 Jenis Diagram.....	76
Gambar 4.25 Tujuh Alat Baru (<i>Seven Management Tools</i>).....	76
Gambar 4.26 Diagram Keberhasilan Manajemen GKM.....	77
Gambar 4.27 Diagram Jenis Kelamin Karyawan.....	78
Gambar 4.28 Diagram Usia Karyawan	78
Gambar 4.29 Diagram Pendidikan Karyawan	79
Gambar 4.30 Diagram Masa Kerja Karyawan.....	80
Gambar 4.31 Garis Kontinum Kejelasan Tujuan Program Training GKM.....	83
Gambar 4.32 Garis Kontinum Pemahaman Tujuan Program Training GKM	83
Gambar 4.33 Garis Kontinum Kesesuaian Materi Program Training GKM	84
Gambar 4.34 Garis Kontinum Kejelasan Materi Program Training GKM.....	84
Gambar 4.35 Garis Kontinum Kedisiplinan Fasilitator Program Training GKM	85
Gambar 4.36 Garis Kontinum Penguasaan Materi Fasilitator GKM.....	86
Gambar 4.37 Garis Kontinum Kesesuaian Metode Program Training GKM.....	86
Gambar 4.38 Garis Kontinum Kesesuaian Fasilitas Program Training GKM	87
Gambar 4.39 Garis Kontinum Kenyamanan Lokasi Program Training GKM	87
Gambar 4.40 Garis Kontinum Ketepatan Waktu Program Training GKM	88
Gambar 4.41 Garis Kontinum Program Training GKM	89
Gambar 4.42 Garis Kontinum Kemampuan Mengidentifikasi Masalah Sebelum Training	96
Gambar 4.43 Garis Kontinum Kemampuan Mengelompokan Masalah Sebelum Training	96
Gambar 4.44 Garis Kontinum Kemampuan Mencari Faktor Penyebab Sebelum Training	97
Gambar 4.45 Garis Kontinum Kemampuan Memilih Faktor Penyebab Dominan Sebelum Training	97
Gambar 4.46 Garis Kontinum Kemampuan Membuat Rencana Penanggulangan Sebelum Training	98
Gambar 4.47 Garis Kontinum Kemampuan Melaksanakan Penanggulangan Sebelum Training	98
Gambar 4.48 Garis Kontinum Kemampuan Mengevaluasi Hasil Penanggulangan Sebelum Training	99

Gambar 4.49	Garis Kontinum Hasil Kerja Karyawan Sebelum Melaksanakan Program Training GKM.....	100
Gambar 4.50	Garis Kontinum Pengetahuan Karyawan Mengenai Tabel Data Sebelum Training	101
Gambar 4.51	Garis Kontinum Pengetahuan Karyawan Mengenai Diagram Sebelum Training	101
Gambar 4.52	Garis Kontinum Pengetahuan Karyawan Mengenai Metode 5W2H Sebelum Training	102
Gambar 4.53	Garis Kontinum Pengetahuan Karyawan Sebelum Melaksanakan Program Training GKM.....	103
Gambar 4.54	Garis Kontinum Inisiatif Karyawan dalam Memberikan Penanggulangan Masalah Sebelum Training	103
Gambar 4.55	Garis Kontinum Semangat Karyawan dalam Melaksanakan Penanggulangan Sebelum Training.....	104
Gambar 4.56	Garis Kontinum Inisiatif Karyawan Sebelum Melaksanakan Program Training GKM.....	105
Gambar 4.57	Garis Kontinum Kemampuan Karyawan dalam Memberikan Saran-Saran Positif Sebelum Training	105
Gambar 4.58	Garis Kontinum Kemampuan Karyawan dalam Mengontrol Emosi Sebelum Training	106
Gambar 4.59	Garis Kontinum Kecekatan Mental Karyawan Sebelum Melaksanakan Program Training GKM.....	107
Gambar 4.60	Garis Kontinum Sikap Tanggap Karyawan terhadap Permasalahan yang Muncul Sebelum Training.....	107
Gambar 4.61	Garis Kontinum Sikap Tanggap Karyawan dalam Menghadapi Permasalahan Sebelum Training.....	108
Gambar 4.62	Garis Kontinum Sikap Karyawan Sebelum Melaksanakan Program Training GKM.....	109
Gambar 4.63	Garis Kontinum Ketepatan Waktu Kerja Karyawan Sebelum Training	110
Gambar 4.64	Garis Kontinum Kehadiran atau Absensi Kerja Karyawan Sebelum	

Training.....	110
Gambar 4.65 Garis Kontinum Kehadiran atau Absensi Kerja Karyawan Sebelum Melaksanakan Program Training GKM.....	111
Gambar 4.66 Garis Kontinum Kinerja Karyawan Sebelum Melaksanakan Program Training GKM.....	112
Gambar 4.67 Garis Kontinum Kemampuan Mengidentifikasi Masalah Setelah Training.....	119
Gambar 4.68 Garis Kontinum Kemampuan Mengelompokkan Masalah Setelah Training.....	119
Gambar 4.69 Garis Kontinum Kemampuan Mencari Faktor Penyebab Setelah Training.....	120
Gambar 4.70 Garis Kontinum Kemampuan Memilih Faktor Penyebab Dominan Setelah Training.....	120
Gambar 4.71 Garis Kontinum Kemampuan Membuat Rencana Penanggulangan Setelah Training.....	121
Gambar 4.72 Garis Kontinum Kemampuan Melaksanakan Penanggulangan Setelah Training.....	121
Gambar 4.73 Garis Kontinum Kemampuan Mengevaluasi Hasil Penanggulangan Setelah Training.....	122
Gambar 4.74 Garis Kontinum Hasil Kerja Karyawan Setelah Melaksanakan Program Training.....	123
Gambar 4.75 Garis Kontinum Pengetahuan Karyawan Mengenai Tabel Data Setelah Training.....	123
Gambar 4.76 Garis Kontinum Pengetahuan Karyawan Mengenai Diagram Setelah Training.....	124
Gambar 4.77 Garis Kontinum Pengetahuan Karyawan Mengenai Metode 5W2H Setelah Training.....	124
Gambar 4.78 Garis Kontinum Pengetahuan Karyawan Setelah Melaksanakan Program Training GKM.....	125
Gambar 4.79 Garis Kontinum Inisiatif Karyawan dalam Memberikan Penanggulangan Masalah Setelah Training.....	126
Gambar 4.80 Garis Kontinum Semangat Karyawan dalam Melaksanakan	

Penanggulangan Setelah Training.....	127
Gambar 4.81 Garis Kontinum Inisiatif Karyawan Setelah Melaksanakan Program Training GKM.....	128
Gambar 4.82 Garis Kontinum Kemampuan Karyawan dalam Memberikan Saran- Saran Positif Setelah Training.....	128
Gambar 4.83 Garis Kontinum Kemampuan Karyawan dalam Mengontrol Emosi Setelah Training	129
Gambar 4.84 Garis Kontinum Kecekatan Mental Karyawan Setelah Melaksanakan Program Training GKM.....	130
Gambar 4.85 Garis Kontinum Sikap Tanggap Karyawan terhadap Permasalahan yang Muncul Setelah Training	130
Gambar 4.86 Garis Kontinum Sikap Tanggap Karyawan dalam Menghadapi Permasalahan Setelah Training	131
Gambar 4.87 Garis Kontinum Sikap Karyawan Setelah Melaksanakan Program Training GKM.....	132
Gambar 4.88 Garis Kontinum Ketepatan Waktu Kerja Karyawan Setelah Training	133
Gambar 4.89 Garis Kontinum Kehadiran atau Absensi Kerja Karyawan Setelah Training	133
Gambar 4.90 Garis Kontinum Kehadiran atau Absensi Kerja Karyawan Setelah Melaksanakan Program Training GKM.....	134
Gambar 4.91 Garis Kontinum Kinerja Karyawan Setelah Melaksanakan Program Training GKM.....	135
Gambar 4.92 Garis Kontinum Kinerja Karyawan Sebelum Melaksanakan Program Training GKM.....	139
Gambar 4.93 Garis Kontinum Kinerja Karyawan Setelah Melaksanakan Program Training GKM.....	139

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	162
Lampiran 2	Hasil Wawancara dengan Pengelola Hotel Grand Royal Panghegar ...	166
Lampiran 3	Tabel Tabulasi Program Training GKM	170
Lampiran 4	Tabel Tabulasi Kinerja Karyawan Sebelum GKM.....	171
Lampiran 5	Tabel Tabulasi Kinerja Karyawan Setelah GKM.....	173
Lampiran 6	Tabel <i>Method of Successive</i> Kinerja Karyawan Sebelum GKM.....	175
Lampiran 7	Tabel <i>Method of Successive</i> Kinerja Karyawan Setelah GKM	177
Lampiran 8	Tabel Hasil Uji Validitas Program Training GKM	179
Lampiran 9	Tabel Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan Sebelum GKM	181
Lampiran 10	Tabel Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan Setelah GKM.....	186
Lampiran 11	Tabel Hasil Uji Realibilitas Program Training GKM	192
Lampiran 12	Tabel Hasil Uji Realibilitas Kinerja Karyawan Sebelum GKM.....	192
Lampiran 13	Tabel Hasil Uji Realibilitas Kinerja Karyawan Setelah GKM.....	192
Lampiran 14	Hasil Uji Normalitas	193
Lampiran 15	Hasil Uji <i>Paired Sample t-test</i> Efektivitas Program Training GKM terhadap Kinerja Karyawan.....	193
Lampiran 16	Hasil Uji <i>Paired Sample t-test</i> Hasil Kerja Karyawan	194
Lampiran 17	Hasil Uji <i>Paired Sample t-test</i> Pengetahuan Karyawan	194
Lampiran 18	Hasil Uji <i>Paired Sample t-test</i> Inisiatif Karyawan	195
Lampiran 19	Hasil Uji <i>Paired Sample t-test</i> Kecekatan Mental Karyawan	196
Lampiran 20	Hasil Uji <i>Paired Sample t-test</i> Sikap Karyawan	196
Lampiran 21	Hasil Uji <i>Paired Sample t-test</i> Disiplin Waktu atau Absensi Karyawan	197
Lampiran 22	Dokumentasi Penelitian.....	198
Lampiran 23	Surat Keputusan Pembimbing	199

Lampiran 24 Permohonan Izin Pra Penelitian	204
Lampiran 25 Permohonan Izin Penelitian.....	205
Lampiran 26 Surat Keputusan Penguji	206
Lampiran 27 Buku Bimbingan Skripsi	210