

No. Daftar FPIPS : 297/H40.2.3.7/PL/2010

**UPAYA PENINGKATAN KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA  
DALAM PELAYANAN TERHADAP TAMU DI PRIORITAS  
HOTEL & RESORT KAB. BOGOR**

**SKRIPSI**

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

Oleh :

**Lenny Meita Sofiani**  
**0606478**

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

**2010**

**Lenny Meita Sofiani**  
**0606478**

**UPAYA PENINGKATAN KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA DALAM  
PELAYANAN TERHADAP TAMU DI PRIORITAS HOTEL &  
RESORT KAB. BOGOR**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing

**Pembimbing I**

Erry Sukriah, SE., M.SE.  
19791215 200812 2 0002

**Pembimbing II**

Didi Tarmidi, SE., M.Si.

**Mengetahui,**  
**Ketua Program Studi Manajemen Resort dan Leisure**

Prof. Dr. Darsiharjo, M.Si  
NIP 19620921 198603 1 005

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Kegunaan Penelitian .....	4
E. Definisi Operasional .....	4
1. Pengertian Kinerja .....	4
2. Pengertian Sumber Daya Manusia .....	5
3. Pengertian Pelayanan.....	5
F. Kerangka Pemikiran.....	7
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
A. Definisi Pariwisata .....	9
B. Pengertian Usaha Jasa Pariwisata .....	10
1. Objek dan Daya Tarik Wisata .....	10
2. Wisatawan .....	10
3. Hotel .....	11
4. Resort.....	12

C. Kinerja Sumber Daya Manusia .....	13
1. Faktor Yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja .....	14
2. Penilaian Kinerja .....	15
3. Tujuan Penilaian Kinerja .....	18
D. Karakteristik Pelayanan .....	20
E. Aspek Perencanaan Sumber Daya Manusia .....	23

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	29
1. Lokasi .....	29
2. Waktu .....	30
B. Desain Penelitian .....	30
1. Metode Penelitian .....	30
C. Variabel Penelitian .....	31
D. Populasi dan Sampel .....	33
1. Populasi .....	33
2. Sampel .....	34
3. Teknik Pengambilan Sampel .....	36
E. Teknik Pengumpulan Data .....	36
F. Prosedur dan Teknik Pengolahan Data .....	39
1. Teknik Analisis Kuesioner .....	39
2. Teknik Analisis Deskriptif Kualitatif .....	41

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum .....	43
1. Sejarah Prioritas Hotel & Resort .....	43
2. Company Profile Prioritas Hotel & Resort .....	45
1) Visi dan Misi Prioritas Hotel & Resort .....	45

2) Action, Budaya, dan Etika Kerja Prioritas Hotel & Resort.....	46
3. Akomodasi dan Fasilitas Prioritas Hotel & Resort.....	47
4. Sumber Daya Manusia Prioritas Hotel & Resort.....	51
5. Struktur Organisasi Prioritas Hotel & Resort.....	51
B. Hasil Penelitian.....	53
1. Karakteristik Sumber Daya Manusia Prioritas Hotel & Resort.....	53
a) Karakteristik Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
b) Karakteristik Karyawan Berdasarkan Usia.....	54
c) Karakteristik Karyawan Berdasarkan Domisili.....	56
d) Karakteristik Karyawan Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	57
e) Karakteristik Karyawan Berdasarkan Lama Bekerja.....	58
2. Kinerja Karyawan Prioritas Hotel & Resort.....	61
1) Kinerja Karyawan Menurut Karyawan.....	61
a) Tanggapan karyawan mengenai ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.....	61
b) Tanggapan Karyawan Mengenai Menanggapi Keluhan Tamu.....	62
c) Tanggapan Karyawan Mengenai Bekerja Dengan Jujur.....	64
d) Tanggapan karyawan mengenai permintaan maaf kepada tamu hotel.....	65
e) Tanggapan Karyawan Mengenai Mengendalikan Diri Sendiri.....	66
f) Tanggapan Karyawan Mengenai Kontak Mata Sangatlah Penting.....	67
g) Tanggapan Karyawan Mengenai Kerjasama Dengan Rekan Kerja Lain.....	69
h) Tanggapan Karyawan Mengenai Pengetahuan Tentang Tugas Yang Harus Dikerjakan.....	70

i) Tanggapan Karyawan Mengenai Pemahaman Tugas Yang Harus Dikerjakan .....	72
j) Tanggapan Karyawan Mengenaipengetahuan Dasar Pekerjaan .....	73
k) Tanggapan Karyawan Mengenai Bekerja Dengan Sungguh-Sungguh .....	74
l) Tanggapan Karyawan Mengenai Pengecekan Ulang Pekerjaan .....	75
m) Tanggapan Karyawan Mengenai Tingkat Kecepatan Dalam Penyelesaian Pekerjaan.....	77
n) Tanggapan Karyawan Mengenai Pemanfaatan Waktu Secara Efektif .....	78
o) Tanggapan Karyawan Mengenai Pemberian Salam Kepada Pimpinan Dan Tamu.....	79
p) Tanggapan Karyawan Mengenai Menjaga Kebersihan Dan Kerapihan Diri .....	81
q) Tanggapan Karyawan Mengenai Datang Tepat Waktu.....	82
r) Tanggapan Karyawan Mengenai Kehadiran Kerja .....	83
s) Tanggapan Karyawan Mengenai Keandalan Diri .....	84
t) Tanggapan Karyawan Mengenai Mengatasi Masalah.....	86
2) Kinerja Karyawan Menurut Tamu.....	88
a) Tanggapan Tamu Mengenai Kebutuhan Disambut Baik.....	88
b) Tanggapan Tamu Mengenai Kebutuhan Tepat Waktu .....	89
c) Tanggapan Tamu Mengenai Kebutuhan Merasa Nyaman....	91
d) Tanggapan Tamu Mengenai Kebutuhan Pelayanan Yang Rapi dan Bersih.....	92
e) Tanggapan Tamu Mengenai Kebutuhan Untuk Dimengerti.	93

f) Tanggapan Tamu Mengenai Kebutuhan Untuk Merasa Penting .....	93
g) Tanggapan Tamu Mengenai Kebutuhan Untuk Dihargai .....	94
h) Tanggapan Tamu Mengenai Respon Pegawai Terhadap Pelayanan Tamu Hotel .....	95
i) Tanggapan Tamu Mengenai Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Tamu Hotel .....	96
j) Tanggapan Tamu Mengenai Sikap Pegawai Terhadap Tamu Hotel .....	97
3) Kinerja Karyawan Menurut Pengelola .....	101
3. Upaya yang dilakukan oleh SDM Prioritas Hotel & Resort dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap tamu hotel .....	102
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	
A. Kesimpulan .....	104
B. Rekomendasi .....	105
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	106
<b>LAMPIRAN</b>	