

# **ANALISIS DAMPAK PELATIHAN KOMPETENSI *HOSPITALITY* DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN**

**(Studi Kasus pada Hasanah Guest House Malang)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana  
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**DIAN RAHMA AULIA  
NIM. 135030801111005**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PROGRAM STUDI PARIWISATA  
MALANG  
2018**

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu  
Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 3 Januari 2018

Jam : 11.00-12.30 WIB

Skripsi atas nama : Dian Rahma Aulia

Judul : Analisis Dampak Pelatihan Kompetensi *Hospitality* dalam  
Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada  
Hasanah Guest House Malang)

Dan dinyatakan **LULUS**

### MAJELIS PENGUJI

**Ketua**



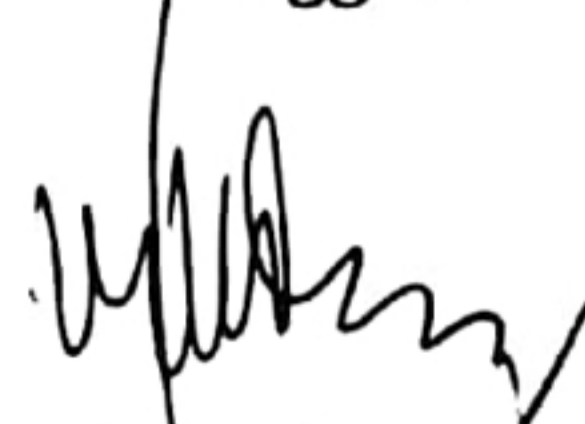
**Dr. Ari Darmawan, S.AB., M.AB**  
**NIP. 2012018009141001**

**Anggota**



**Topowijono, Drs, M.Si**  
**NIP. 19530704 198212 1 001**

**Anggota**



**Nila Firdausi Nuzula, S.Sos., M.Si, Ph.D**  
**NIP. 19730530 200312 2 001**

JUDUL SKRIPSI:

ANALISIS DAMPAK PELATIHAN KOMPETENSI *HOSPITALITY* DALAM  
MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN  
(Studi pada Hasanah Guest House Malang)

Nama Mahasiswa : Dian Rahma Aulia

NIM : 135030801111005

Program Studi : Pariwisata

KOMISI MAJELIS PENGUJI

Ketua : Dr. Ari Darmawan, S.AB., M.AB

TIM DOSEN PENGUJI

Dosen Penguji 1 : Topowijono, Drs, M.Si

Dosen Penguji 2 : Nila Firdausi Nuzula, Ph.D

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU) No 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70.

Malang, 21 Desember 2017



Nama : Dian Rahma Aulia

NIM : 135030801111005

*Lampiran 2***DAFTAR RIWAYAT HIDUP*****DATA PRIBADI***

- |                          |  |
|--------------------------|--|
| 1. Nama Lengkap          | : Dian Rahma Aulia   |
| 2. Tempat, Tanggal Lahir | : Malang, 9 Mei 1994   |
| 3. Jenis Kelamin         | : Perempuan  |
| 4. Alamat Asal           | : Jl. Danau Tempe F2K-19 Malang                              |
| 5. Alamat di Malang      | : Jl. Danau Tempe F2K-19 Malang                              |
| 6. Minat                 | : Perhotelan   |
| 7. Program Studi         | : Pariwisata   |
| 8. Jurusan               | : Bisnis   |
| 9. Fakultas              | : Ilmu Administrasi  |
| 10. Universitas          | : Brawijaya  |
| 11. E-mail               | : <a href="mailto:daulia94@gmail.com">daulia94@gmail.com</a> |

***RIWAYAT PENDIDIKAN***

- |              |                          |
|--------------|--------------------------|
| 1. 2001-2007 | : SDN Sawojajar 6 Malang |
| 2. 2007-2010 | : SMPN 21 Malang         |
| 3. 2010-2013 | : SMAN 2 Malang          |
| 4. 2013-2018 | : Universitas Brawijaya  |

***PENGALAMAN MAGANG***

1. *On the job training* di Hasanah Guest House Malang.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Dampak Pelatihan Kompetensi *Hospitality* dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Hasanah Guest House Malang)**”. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Bisnis Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan memberi penghargaan kepada:

1. **Allah SWT yang berkat ridho-Nya** penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. **Orang tua dan keluarga** yang telah memberikan dukungan, semangat dan doa.
3. **Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS** selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. **Dr. Mochammad Al Musadieg, MBA** selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
5. **Bapak Yusri Abdillah, S.Sos, M.Si, Ph.d** selaku Kepala Program

Studi Pariwisata, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

6. **Bapak Dr. Ari Darmawan, SAB, MAB** selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran, tenaga, motivasi, perhatian dan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
7. **Seluruh dosen Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya** yang selama ini telah memberikan ilmu dan pengetahuan terkait kepariwisataan selama perkuliahan berlangsung **serta karyawan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya** yang telah membantu kebutuhan mahasiswa selama masa perkuliahan maupun penyusunan skripsi ini.
8. **Bapak Firman Ferdiansyah** selaku Manajer Operasional Hasanah Guest House yang telah bersedia menjadi narasumber.
9. **Supervisor dan karyawan Hasanah Guest House** yang telah bersedia menjadi narasumber.
10. **Teman-teman Pariwisata angkatan 2013** khususnya untuk Valid, Nivo, Eva, Dawik, Bayu, Rhiki dan Luki yang selalu memberikan motivasi dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi keluarga dan memberikan kenangan selama masa perkuliahan.
11. **Kedua kakak Silvi dan Nina** yang selalu memberikan dukungan dan bantuan.



12. **Terima kasih kepada semua pihak** yang mendukung dan memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, Januari 2018

Penulis

## ABSTRAK

Perkembangan pembangunan hotel di kota Malang meningkat selama enam tahun terakhir baik di hotel berbintang maupun hotel non bintang. Hasanah Guest House adalah cabang bisnis dari PT. Turen Indah yang bergerak di bidang akomodasi yang berada di kota Malang. Pelatihan kompetensi menjadi salah satu proses pengembangan karyawan untuk memperbaiki kinerja karyawan untuk kelangsungan hidup perusahaan. Penelitian ini memakai suatu metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data yang digunakan diperoleh dari kunci informans, observasi, dokumen serta dokumentasi. Analisis data menggunakan empat tahap yaitu pengumpulandata, reduksi data, penyajian data dan penarikan suatu kesimpulan. Hasil analisis penelitian ditemukan bahwa karyawan yang bekerja di Hasanah Guest House sebagian besar tidak menguasai kompetensi di bidang perhotelan pada awal bekerja karena sebagian karyawan tidak memiliki latar pendidikan di bidang perhotelan. Karyawan menerima pelatihan karyawan baru selama tiga bulan untuk mempelajari Standar Prosedur Operasional yang diterapkan. *On the job training*, berupa rotasi, namun Hasanah Guest House belum memaksimalkan metode *on the job training*. Karyawan yang telah menjalani pelatihan telah memperbaiki kinerjanya, tapi masih kurang teliti dalam menyelesaikan pekerjaan dan hal tersebut dibantu dengan kerja sama antar *shift*. Kinerja yang dinilai dari tingkat huniannya, karyawan pada Hasanah Buring dan Hasanah Soekarno Hatta telah baik, sedangkan pada Hasanah Sawojajar dan Hasanah De'Sapphire masih perlu ditingkatkan.

**Kata Kunci: Kompetensi, Pelatihan, Kinerja, dan *Hospitality***

## **ABSTRACT**

*Hotel development in Malang city has been grown in the six years including a star hotel or even non star hotel. Hasanah Guest House is one of the PT. Turen Indah business branch which grown in hospitality industry in Malang city. Competence training can be one of the process to improve employee that can be better performance to keep company grow. This research uses descriptive qualitative method. The technique of data retrieval from key informant, observe, document and documentation. Data analysis use four stage: data collect, data reduction, data display and conclusion. The result show that majority Hasanah Guest House employee doesn't understand about hospitality competence at the first time work, because doesn't have hospitality study background. New employee received training for three months to learn Procedure Operational Standart from on the job training such as employee rotation but Hasanah Guest House still not yet maximize off the job training method. Employee whose got training has been improved their work. Employee still missing when doing job but aid by other employee at the same shift to cover job lack. Perform marked by room occupancy marked good at Hasanah Buring and Hasanah Soekarno Hatta, but still need employee perform improvement in Hasanah Sawojajar and Hasanah De'Sapphire.*

**Keywords: Competence, Training, Perfomance, and Hospitality**

## RINGKASAN

Dian Rahma Aulia, 2017, **Analisis Dampak Pelatihan Kompetensi *Hospitality* dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Hasanah Guest House Malang)**. Ari Darmawan, Dr. S.AB., M.AB

Perkembangan pembangunan hotel di kota Malang meningkat selama enam tahun terakhir baik hotel berbintang maupun hotel non bintang. Hasanah Guest House adalah cabang bisnis dari PT. Turen Indah yang bergerak di bidang akomodasi yang berada di Kota Malang. Pengelolaan dan dukungan karyawan melalui kinerja yang tinggi diperlukan untuk mencapai tujuan perusahaan mengingat tingginya tingkat persaingan bisnis hotel di kota Malang. Pelatihan kompetensi menjadi salah satu proses pengembangan karyawan untuk memperbaiki kinerja karyawan itu sendiri untuk menjaga kelangsungan hidup perusahaan, sehingga peneliti mengangkat judul “Analisis Dampak Pelatihan Kompetensi *Hospitality* dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Hasanah Guest House Malang)”.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif pendekatan kualitatif dengan tiga rumusan masalah, yaitu (1) Bagaimana kompetensi *hospitality* yang dimiliki karyawan departemen *front of the house* Hasanah Guest House pada awal bekerja? (2) Bagaimana pelaksanaan pelatihan yang diterapkan untuk karyawan departemen *front of the house* di Hasanah Guest House? (3) Bagaimana dampak pelatihan kompetensi *hospitality* dalam meningkatkan kinerja karyawan Hasanah Guest House?. Sumber data diperoleh dari kunci informan, observasi, dokumen dan dokumentasi. Analisis data menggunakan empat tahap yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) karyawan yang bekerja di Hasanah Guest House sebagian besar tidak menguasai kompetensi di bidang perhotelan pada awal bekerja karena sebagian karyawan tidak memiliki latar pendidikan di bidang perhotelan. (2) Karyawan menerima pelatihan karyawan baru selama 3 bulan untuk mempelajari Standar Operasional Prosedur yang diterapkan. *On the job training*, yaitu rotasi, namun Hasanah Guest House belum memaksimalkan metode *off the job training*. (3) Karyawan yang menjalani pelatihan telah memperbaiki kinerjanya, namun masih kurang teliti dalam menyelesaikan pekerjaan dan hal tersebut dibantu dengan kerja sama antar *shift*. Kinerja yang dinilai dari tingkat hunian kamar, karyawan pada Hasanah Buring dan Hasanah Soekarno Hatta telah baik, sedangkan pada Hasanah Sawojajar dan Hasanah De’Sapphire masih perlu ditingkatkan.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti memberi rekomendasi yaitu kepada PT. Turen Indah, manajer operasional, supervisor dan karyawan Hasanah Guest House berupa pelatihan mengenai pelayanan tamu dan memperbaiki kerja sama antar departemen untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Kata kunci: Kompetensi, Pelatihan, Kinerja, dan *Hospitality*

## DAFTAR ISI

<b>MOTTO.....</b>	<b>ii</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>v</b>
<b>RINGKASAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>SUMMARY.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvi</b>

### **BAB I      PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kontribusi Penelitian.....	9
E. Sistematika Pembahasan.....	9

### **BAB II     TINJAUAN PUSTAKA**

A. Studi Terdahulu.....	11
B. Hotel.....	14
1. Pengertian Hotel.....	14
2. Industri <i>Hospitality</i> .....	15
3. Manajemen Hotel .....	15
C. Kompetensi .....	17
1. Pengertian Kompetensi.....	17
2. Karakteristik Kompetensi .....	17
3. Mengukur Kompetensi.....	18
D. Pelatihan.....	19
1. Pengertian Pelatihan.....	19
2. Manfaat Pelatihan.....	19
3. Jenis – Jenis Pelatihan.....	20
4. Analisis Kebutuhan Pelatihan.....	21
5. Metode Pelatihan.....	22
6. Prinsip – Prinsip Pelatihan.....	22
E. Kinerja.....	23
1. Pengertian Kinerja.....	23

2. Penilaian Kinerja.....	24
3. Mengukur Kinerja Karyawan.....	25
F. Pengaruh Pelatihan dengan Kinerja.....	25
G. Kerangka Pemikiran.....	27

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian.....	28
B. Fokus Penelitian.....	29
C. Lokasi dan Situs Penelitian.....	30
D. Sumber Data.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	32
F. Instrumen Penelitian.....	35
G. Analisis Data.....	35
H. Keabsahan Data.....	37

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

A. Gambaran Umum Hasanah Guest House Malang.....	39
1. Sejarah Hasanah Guest House.....	39
2. Visi dan Misi Hasanah Guest House.....	41
3. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	42
4. Lokasi Perusahaan.....	48
5. Distribusi Pengelolaan Karyawan.....	49
6. Produk dan Fasilitas Yang diberikan Hasanah Guest House.....	50
B. Penyajian Data dan Fokus Penelitian.....	51
1. Kompetensi <i>Hospitaliti</i> yang dimiliki karyawan <i>Front of the House</i> Hasanah Guest House pada awal bekerja..	51
a. Karakteristik Kompetensi.....	51
b. Mengukur Kompetensi Karyawan.....	63
2. Pelatihan yang diterapkan untuk karyawan departemen <i>front of the house</i> di Hasanah Guest House.....	68
a. Jenis-jenis pelatihan di Hasanah Guest House.....	68
b. Metode pelatihan yang diterapkan di Hasanah Guest House.....	76
c. Prinsip-prinsip pelatihan.....	79
3. Dampak pelatihan kompetensi <i>hospitality</i> dalam meningkatkan kinerja karyawan Hasanah Guest House.....	87
a. Penilaian Kinerja.....	87
b. Mengukur Kinerja Karyawan.....	95
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	104
1. Kompetensi <i>hospitality</i> yang dimiliki karyawan <i>Front</i>	

<i>of the House</i> Hasanah Guest House pada awal bekerja...	104
a. Karakteristik Kompetensi.....	104
b. Mengukur Kompetensi Karyawan.....	109
2. Pelatihan yang diterapkan untuk karyawan departemen <i>front of the house</i> di Hasanah Guest House.....	111
a. Jenis-jenis pelatihan di Hasanah Guest House.....	111
b. Metode pelatihan yang diterapkan di Hasanah Guest House.....	114
c. Prinsip-prinsip pelatihan.....	115
3. Dampak <i>hospitality</i> pelatihan kompetensi dalam meningkatkan kinerja karyawan Hasanah Guest House..	119
a. Penilaian Kinerja.....	119
b. Mengukur Kinerja Karyawan.....	122

## **BAB V      PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	133
B. Saran.....	137

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>140</b>
----------------------------	------------

## DAFTAR TABEL

<b>No</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1	Jumlah Pertumbuhan Hotel Non Bintang di Jawa Timur Tahun 2007-2016.....	2
2	Tingkat Hunian Kamar Hotel Non Bintang di Kota Malang Tahun 2010-2015.....	5
3	Studi Terdahulu.....	13
4	Distribusi Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
5	Distribusi Karyawan Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	49
6	Distribusi Karyawan Berdasarkan Jabatan.....	50
7	Tipe Kamar di Hasanah Guest House.....	50



## DAFTAR GAMBAR

<b>No</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1	Kerangka Pemikiran.....	27
2	Struktur Organisasi Hasanah Guest House.....	42
3	SOP <i>Check in</i> dan <i>Check out</i> Tamu.....	54
4	Tabel Reservasi Hasanah Guest House.....	58
5	<i>Standart Room Type</i> .....	58
6	Tingkat Hunian Kamar Hasanah Buring Bulan Juli-Agustus 2017....	125
7	Tingkat Hunian Kamar Hasanah Sawojajar Bulan Juli-Agustus 2017	126
8	Tingkat Hunian Kamar Hasanah Soekarno Hatta Bulan Juli-Agustus 2017.....	127
9	Tingkat Hunian Kamar Hasanah De'Sapphire Bulan Juli-Agustus 2017.....	128

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>No</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1	Pedoman Wawancara.....	143
3	Daftar Riwayat Hidup.....	146