

**PENGARUH PEMBERIAN *IN HOUSE*
TRAINING TERHADAP PENINGKATAN
KINERJA *HOUSEKEEPING DEPARTMENT* DI
HOTEL IJEN SUITES MALANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

ILHAM HANAFI
NIM. 135030807111005



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

LEMBAR PERSEMBAHAN

Ku persembahkan Skripsi ini spesial untuk orang-orang yang sangat aku sayangi, antara lain :

1. Alhamdulillah puji syukur aku panjatkan kepada Allah swt. Yang telah memberikanku kesehatan, kemudahan dan hidayah-Nya sehingga terselesaikannya laporan ini dan menjadikanku manusia yang lebih baik.
2. Kedua orang tuaku, untuk Bapak Nasrulloh dan buat mamaku bu Sri Heru agustina yang telah menjadi sumber kekuatanku. Terimakasih Ibu atas segala doa-doa yang selalu kau panjatkan untukku. Terima kasih untuk segala motivasi yang kalian berikan
3. Adekku tercinta Akbar Dzikrulloh yang tak berkontribusi apa apa thank you bruh!.
4. Sahabat sahabatku yang selalu membuatku tidur di kemudian hari vicky,fandy,eki love you so much bruh.
5. Thanks champagne papi a.k.a drake for your inspiration "start from the bottom",hndrxx Future god bless you,Trippiered,NBA Young boy, RIP XXXtentacion *my young legend*
6. Terimakasih untuk Aisyah Nabila untuk supportnya selama perjalananku menyelesaikan skripsi
7. Oyotus family yang selalu menyuruhku ngoceh inggris di saat high

God bless you all

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Pengaruh Pemberian *In House Training* Terhadap Peningkatan Kinerja *housekeeping department* di Hotel ijen Suites Malang”.

Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk mencapai kelulusan pada Program Sarjana S1 Program Studi Pariwisata di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Dalam penyusunan skripsi ini tentu tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Sehingga pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Ketua jurusan administrasi bisnis fis UB Bapak Dr.Drs. Mochammad Al Musadieg, MBA
2. Ibu Dr.Sunarti.,S.Sos.,MAB selaku dosen pembimbing saya dan ketua prodi pariwisata
3. Untuk semua teman teman dan pihak yang sudah berjasa

Dalam penulisan Skripsi ini, penulis telah berusaha dan bekerja semaksimal mungkin untuk menyelesaikannya. Namun penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis berharap semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya.

Malang, 2018

Penyusun

Ilham Hanafi



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN UJIAN KARYA TULIS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
ABSTRAKSI.....	xv
ABSTRAC.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Batasan Masalah	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Teori	6
1. Pengertian Hotel.....	6
2. Ciri-ciri hotel	6
3. Jenis-jenis Hotel	7
4. Klasifikasi Hotel	8
5. Departemenisasi Hotel	11
6. Pengertian Housekeeping Department	12
7. Struktur Organisasi Housekeeping Department	13
8. Uraian Section di Housekeeping Department	14
9. <i>In House Training</i> / Pelatihan Kerja	16
a. Definisi Inhouse Training	16



b.Indikator Inhouse Training	17
c.Tujuan Inhouse Training	18
d.Manfaat Inhouse Training	20
e.Metode Inhouse Training	20
f. Jenis-jenis Inhouse Training	24
10. Kinerja	27
a.Definisi Kinerja	27
b.Faktor-faktor yang Mepengaruhi Kinerja	27
c.Indikator Kinerja Karyawan	29
B. Penelitian Terdahulu yang Relevan	30
C. Hubungan Antar Pelatihan Dengan Kinerja Karyawan	30
D. Kerangka Konseptual	31
E. Hipotesis	32

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian	33
B. Lokasi	33
C. Variabel Penelitian	34
1. Klasifikasi Variabel	35
2. Definisi Konseptual Variabel	36
3. Definisi Operasional Variabel	38
D. Skala Pengukuran	38
E. Populasi & Sampel	40
1. Populasi	40
2. Sampel	40
F. Teknik Pengumpulan Data	41
1. Observasi	41
2. Kuesioner	41
G. Teknik Analisis Data Penelitian	42
1. Tabulasi Data	42
2. Uji Validitas	42
3. Uji Realibilitas	47
4. Pengujian hipotesis	48



BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum	50
1. Sejarah Hotel Santika Premiere Malang	50
2. Lokasi Hotel Santika Premiere Malang	50
3. Department yang Ada di Hotel Santika Premiere Malang..	53
4. Struktur Organisasi Housekeeping Deaprtment.....	57
B. Data Penelitian	58
1. Gambaran Umum Responden	58
C. Hasil Penelitian	62
1. Deskripsi Hasil Jawaban Responden	62
2. Analisa data.....	71
3. Pembahasan Hasil Penelitian	74

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	79
B. Saran	79

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kerangka Konseptual.....	31
Tabel 3.1 Indikator variabel penelitian	37
Tabel 3.2 Skala Likert	39
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Inhouse Training</i>	44
<i>Tabel 3.4 Hasil validitas variabel Y</i>	45
Tabel 3.5 Tabel cronbach alpha	47
Tabel 3.6 Hasil Cronbach's Alpha 2 Variabel	48
Tabel 4.1 Tipe Kamar Hotel Santika <i>Premiere</i> Malang	51
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Usia.....	59
Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	60
Tabel 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Status Jabatan	61
Tabel 4.6 Jumlah Persentase Jawaban Responden Variabel (X)	62
Tabel 4.7 Jumlah Persentase Jawaban Responden Variabel (Y)	67
Tabel 4.8 Analisa data.....	71

DAFTAR GAMBAR

Tabel 2.1 Struktur Organisasi <i>Housekeeping Department</i>	13
Tabel 4.1 Struktur Organisasi <i>Housekeeping Department</i>	57



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam 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 disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah ini skripsi ini dapat dibuktikan terdapat 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, 6 Juli 2018



Nama : Ilham Hanafi

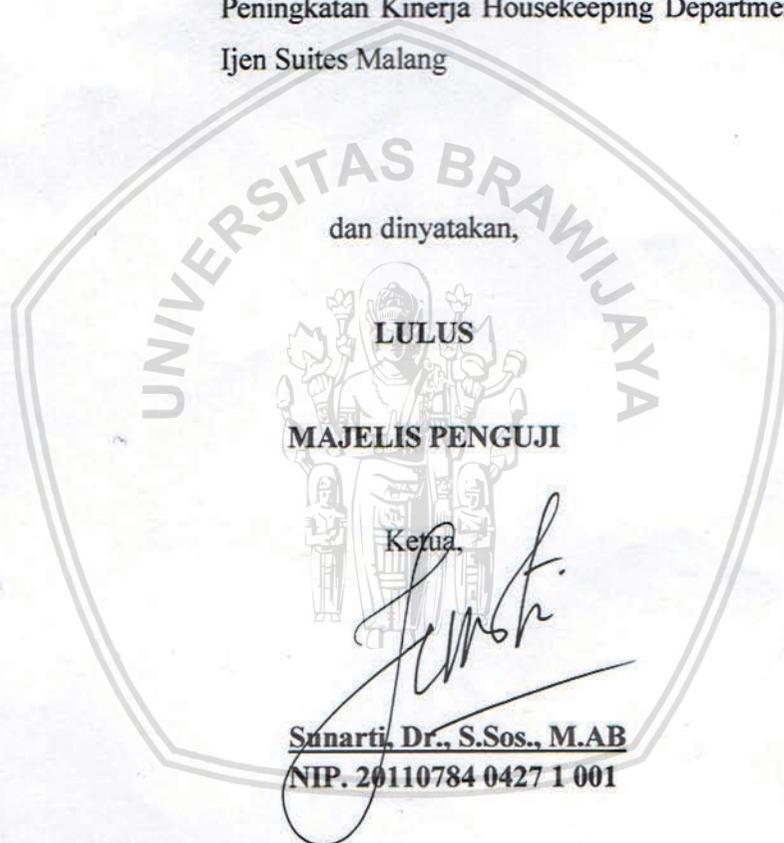
NIM : 135030807111005



TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

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

Hari : Selasa
Tanggal : 17 Juli 2018
Jam : 10.00 – 11.00 WIB
Skripsi atas nama : Ilham Hanafi
Judul : Pengaruh Pemberian In House Training Terhadap Peningkatan Kinerja Housekeeping Department di Hotel Ijen Suites Malang



Anggota,

Supriono, S.Sos., M.AB
NIP. 19740717 199802 2 001

Anggota,

Suharyono Prof. Dr. MA
NIP. 19450101 197303 1 001

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Pemberian In House Training Terhadap
Peningkata Kinerja Housekeeping Department di Hotel Ijen
Suites Malang

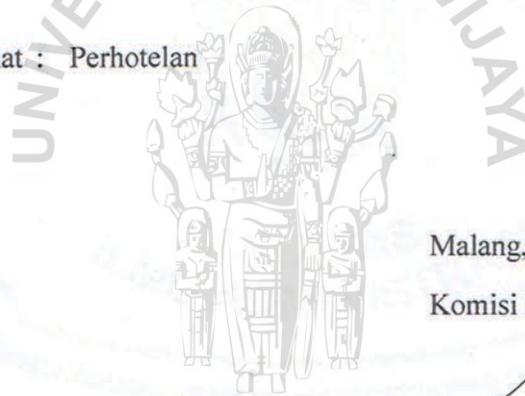
Disusun oleh : Ilham Hanafi

NIM : 135030807111005

Fakultas : Ilmu Administrasi

Program Studi : Pariwisata

Konsentrasi/Minat : Perhotelan



Malang, 18 Juli 2018

Komisi Pembimbing

A large, stylized handwritten signature in black ink, which appears to read 'Sunarti'.

Sunarti Dr.S.Sos., MAB
NIP.197407171998022001

ABSTRAKSI

Ilham Hanafi., Pengaruh Pemberian *In House Training* terhadap peningkatan kinerja *Housekeeping Department* di Hotel Ijen Suites Malang.

Perkembangan dunia perhotelan dewasa ini mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Hal ini terlihat dari maraknya pembangunan beberapa hotel baru yang mulai bermunculan di kota-kota besar, salah satunya yaitu di Kota Malang. Salah satu departemen di hotel yaitu *Housekeeping Departement*. *Housekeeping Departement* yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menciptakan keindahan, kerapian, kebersihan kelengkapan dan kesehatan diseluruh area baik *front of the house* maupun *back of the house* agar seluruh tamu maupun karyawan dapat merasa nyaman dan aman selama berada didalam hotel.

Rumusan masalah penelitian ini yaitu Apakah ada pengaruh pemberian *in house training* terhadap peningkatan kinerja *Housekeeping Department* di Hotel Ijen Suites Malang. Penelitian ini hanya sebatas membahas tentang penelitian pengaruh pemberian *inhouse tarining* terhadap peningkatan kinerja *housekeeping department* Di Hotel Ijen Suites Malang. Maksud dan tujuan yang ingin dicapai penulis dalam melakukan penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pemberian *in house tarining* terhadap peningkatan kinerja *Housekeeping Department* di Hotel Ijen Suites Malang dengan sampel sebanyak 31 orang responden.

Penelitian ini menggunakan *eksplanatory*, yang mengambil lokasi penelitian di Hotel Ijen Suites Malang. Data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Analisa data yang digunakan yaitu analisis regresi linier sederhana. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa ada pengaruh antara variabel *inhouse training* terhadap variabel kinerja karyawan. Hal ini telah di uji menggunakan Uji t yang hasilnya telah diperoleh sebagai berikut $t_{hitung} =$ dengan df (derajat kebebasan) 0,05 dan $df2 = 31$, maka didapat F_{tabel} sebesar = dimana $t_{hitung} = > t_{tabel}$ sehingga menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *inhouse training* terhadap kinerja kerja karyawan.

Kata Kunci : Inhouse Training, Kinerja Karyawan

ABSTRACT

Ilham Hanafi, *The Influence of In House Training on Improved Performance Housekeeping Department in Hotel Ijen Suites Malang*

The development of today's hospitality world has increased significantly. This is evident from the rampant construction of several new hotels that began popping up in big cities, one of which is in Malang. One of the departments at the hotel is Housekeeping Department. Housekeeping Departement that has the duty and responsibility to create beauty, neatness, cleanliness of completeness and health throughout the area both front of the house and back of the house so that all guests and employees can feel comfortable and safe while in the hotel.

The formulation of this research problem is whether there is influence of in-house training to improve performance of Housekeeping Department at Hotel Ijen Suites Malang. This research is only limited to discuss about the influence of inhouse tarining research on the improvement of housekeeping department performance at Hotel Ijen Suites Malang. The aims and objectives of the authors in doing this research is To know and analyze the effect of in-house tarining on the improvement of performance Housekeeping Department at Hotel Ijen Suites Malang with a sample of 31 respondents.

This research uses eksplanatory, which took the research location at Hotel Ijen Suites Malang. The data used are primary data and secondary data. The data analysis used is simple linear regression analyst. The conclusion from this research that there is influence between inhouse training variable to employee performance variable. It has been tested using T test which the result has been obtained as follows $t_{hitung} =$ with df (degrees of freedom) 0.05 and $df_2 = 31$, then obtained F_{table} of $=$ where $t_{sum} \Rightarrow t_{table}$ so that H_0 shows rejected and H_a accepted meaning there is influence which is significant between inhouse training on employee performance

Key word: Inhouse Training, Kinerja Karyawan



CURRICULUM VITAE PENULIS

1. Nama (dan Gelar) : Ilham Hanafi
2. Tempat dan Tanggal Lahir : Jombang, 15 November 1994
3. Nomor Induk Mahasiswa (NIM) : 135030807111005
4. No. Telp (Fixed Phone) : -
No. Hand Phone : 081357418656
5. Alamat Asal : Ds.Menganto RT 14 RW 4 Mojowarno
6. No. Ktp : 3517091511940006
No. Telp (Fixed Phone) : -
No. Hand Phone : 081357418656
7. Alamat e_Mail : Ilham Hanafi
8. Jurusan : Administrasi Bisnis
9. Program Studi : Pariwisata
10. Minat/ Konsentrasi : Perhotelan
11. Judul Tulisan/ Jurnal : PENGARUH PEMBERIAN *IN HOUSE TRAINING* TERHADAP PENINGKATAN KINERJA HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI HOTEL IJEN SUITES MALANG
12. Tahun Jurnal : 2018
13. Co. Author : Sunarti Dr.S.Sos.,M.AB



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Pengertian Hotel

Pengertian hotel atau definisi hotel menurut Keputusan Menteri Parpostel no (Km 94/HK103/MPPT 1987) adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil. Pengertian seperti tersebut di atas dapat berubah dan berkembang sesuai perkembangan kebutuhan dan pengharapan para tamu.

2. Ciri-Ciri Hotel :

- a. Produknya bernuansa kebersihan, kamar yang nyaman, makanan/minuman yang enak. Kualitas kamar, makanan/minuman, nilai pelayanan, harga, lokasi dan fasilitas lainnya sangat tergantung interpretasi para tamu secara individu.
- b. Hampir semua hotel adalah padat karya.
- c. Memiliki bangunan dan tanah yang memerlukan pemeliharaan fisik secara terus-menerus dan berkesinambungan.
- d. Faktor *courtesy* dan pelayanan memegang peran yang sangat penting.
- e. Bertanggung jawab terhadap para tamu, baik yang menginap maupun yang hanya untuk menikmati fasilitas tertentu yang ada di hotel.

3. Jenis-jenis Hotel

Pemerintah telah menetapkan kualitas dan kuantitas hotel yang menjadi kebijaksanaan yang berupa standar jenis klasifikasi yang ditujukan serta berlaku bagi suatu hotel.

Penentuan jenis hotel berdasarkan letak, fungsi, susunan organisasinya dan aktifitas penghuni hotel sesuai dengan SK Mentri Perhubungan RI No. 241/4/70 tanggal 15 Agustus 1970. Hotel digolongkan atas :

- a. *Residential* Hotel, hotel yang disediakan bagi para pengunjung yang menginap dalam jangka waktu yang cukup lama. Tetapi tidak bermaksud menginap. Umumnya terletak di kota, baik pusat maupun pinggir kota dan berfungsi sebagai penginapan bagi orang-orang yang belum mendapatkan perumahan dikota tersebut.
- b. *Transit* Hotel, hotel yang diperuntukkan bagi tamu yang mengadakan perjalanan dalam waktu *relative* singkat. Pada umumnya jenis hotel ini terletak pada jalan jalan utama antar kota dan berfungsi sebagai terminal *point*. Tamu yang menginap umumnya sebentar saja, hanya sebagai persinggahan.
- c. *Resort* Hotel, diperuntukkan bagi tamu yang sedang mengadakan wisata dan liburan. Hotel ini umumnya terletak didaerah rekreasi/wisata. Hotel jenis ini pada umumnya mengandalkan potensi alam berupa *view* yang indah untuk menarik pengunjung.

Sedangkan penggolongan hotel dilihat dari lokasi hotel menurut Keputusan Dirjen Pariwisata terbagi menjadi dua, :

- a. *Resort* hotel (pantai/gunung), hotel yang terletak didaerah wisata, baik pegunungan atau pantai. Jenis hotel ini umumnya dimanfaatkan oleh para wisatawan yang datang untuk wisata atau rekreasi.
- b. *City* hotel (hotel kota), hotel yang terletak di perkotaan, umumnya dipergunakan untuk melakukan kegiatan bisnis seperti rapat atau pertemuan-pertemuan perusahaan.

4. Klasifikasi Hotel

a. Hotel Bintang Satu

- 1) Jumlah kamar standar minimal 15 kamar dan semua kamar dilengkapi kamar mandi didalam
- 2) Ukuran kamar minimum termasuk kamar mandi 20 m² untuk kamar *double* dan 18 m² untuk kamar *single*
- 3) Ruang *public* luas 3m² x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari *lobby*, ruang makan (> 30m²) dan bar.
- 4) Pelayanan akomodasi berupa penitipan barang berharga.

b. Hotel Bintang Dua

- 1) Jumlah kamar standar minimal 20 kamar (termasuk minimal 1 *suite* room, 44 m²).
- 2) Ukuran kamar minimum termasuk kamar mandi 20m² untuk kamar *double* dan 18 m² untuk kamar *single*.
- 3) Ruang *public* luas 3m² x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari *lobby*, ruang makan (>75m²) dan bar.



- 4) Pelayanan akomodasi berupa penitipan barang berharga penukaran uang asing, *postal service*, dan antar jemput.

c. Hotel Bintang Tiga

- 1) Jumlah kamar minimal 30 kamar (termasuk minimal 2 *suite room*, 48m²).
- 2) Ukuran kamar minimum termasuk kamar mandi 22m² untuk kamar *single* dan 26m² untuk kamar *double*.
- 3) Ruang *public* luas 3m² x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari *lobby*, ruang makan (>75m²) dan bar.
- 4) Pelayanan akomodasi berupa penitipan barang berharga, penukaran uang asing, *postal service* dan antar jemput.

d. Hotel Bintang Empat

- 1) Jumlah kamar minimal 50 kamar (termasuk minimal 3 *suite room*, 48 m²).
- 2) Ukuran kamar minimum termasuk kamar mandi 24 m² untuk kamar *single* dan 28 m² untuk kamar *double*.
- 3) Ruang *public* luas 3m² x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari kamar mandi, ruang makan (>100 m²) dan bar (>45m²).
- 4) Pelayanan akomodasi berupa penitipan barang berharga, penukaran uang asing, *postal service* dan antar jemput.
- 5) Fasilitas penunjang berupa ruang *linen* (>0,5m² x jumlah kamar), ruang *laundry* (>40m²), *dry cleaning* (>20m²), dapur (>60% dari seluruh luas lantai ruang makan).

- 6) Fasilitas tambahan : pertokoan, kantor biro perjalanan, maskapai perjalanan, *drugstore*, salon, *function room*, *banquet hall*, serta fasilitas olahraga dan sauna.

e. Hotel Bintang Lima

- 1) Jumlah kamar minimal 100 kamar (termasuk minimal 4 *suite room*, 58m²)
- 2) Ukuran kamar minimum termasuk kamar mandi 26 m² untuk kamar *single* dan 52m² untuk kamar *double*.
- 3) Ruang *public* luas 3m² x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari *lobby*, ruang makan (>135m²) dan bar (>75m²).
- 4) Pelayanan akomodasi berupa penitipan barang berharga, penukaran uang asing, *postal service* dan antar jemput.
- 5) Fasilitas penunjang berupa ruang *linen* (>0,5m² x jumlah kamar), ruang *laundry* (>40m²), *dry cleaning* (>30m²), dapur (>60% dari seluruh luas lantai ruang makan).
- 6) Fasilitas tambahan : pertokoan, kantor biro perjalanan, maskapai perjalanan, *drugstore*, salon, *function room*, *banquet hall*, serta fasilitas olahraga dan sauna.
- 7) Dengan adanya klasifikasi hotel tersebut dapat melindungi konsumen dalam memperoleh fasilitas yang sesuai dengan keinginan memberikan bimbingan pada pengusaha hotel serta tercapainya mutu pelayanan yang baik.

5. Departemenisasi Hotel

Di dalam hotel menengah umumnya terdapat tujuh departemen yang berfungsi untuk menunjang kelancaran operasional suatu hotel menurut Agus Sulastiyono dalam buku Manajemen Penyelenggaraan Hotel (2006:32) diantaranya :

a. *Room Division*

1) *Front Office (FO)*

Memiliki tugas dan tanggung jawab untuk melayani pemesanan dan penjualan kamar untuk tamu serta memberikan informasi tentang produk yang dimiliki hotel kepada tamu.

2) *Housekeeping (HK)*

Memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kenyamanan, kerapian kamar tamu dan area hotel lainnya.

3) *Food & Beverage (F & B)*

Memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menyediakan, mengolah serta menjual makanan dan minuman di dalam hotel untuk tamu.

4) *Engineering dan Maintenance*

Memiliki tugas dan tanggung jawab untuk mengoperasikan, merawat dan memperbaiki semua peralatan dan perlengkapan hotel.

5) *Accounting*

Memiliki tugas dan tanggung jawab untuk mengolah keuangan, baik pemasukan maupun pengeluaran hotel.

6) *Marketing*

Memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memasarkan hotel dan menjual produk yang dimiliki hotel ke masyarakat luas.

7) *Personalia*

Memiliki tugas dan tanggung jawab untuk mengurus administrasi seluruh karyawan hotel mulai dari pengangkatan pegawai, mutasi, pemutusan kerja, pemberian cuti dan lain sebagainya

8) *Purchasing*

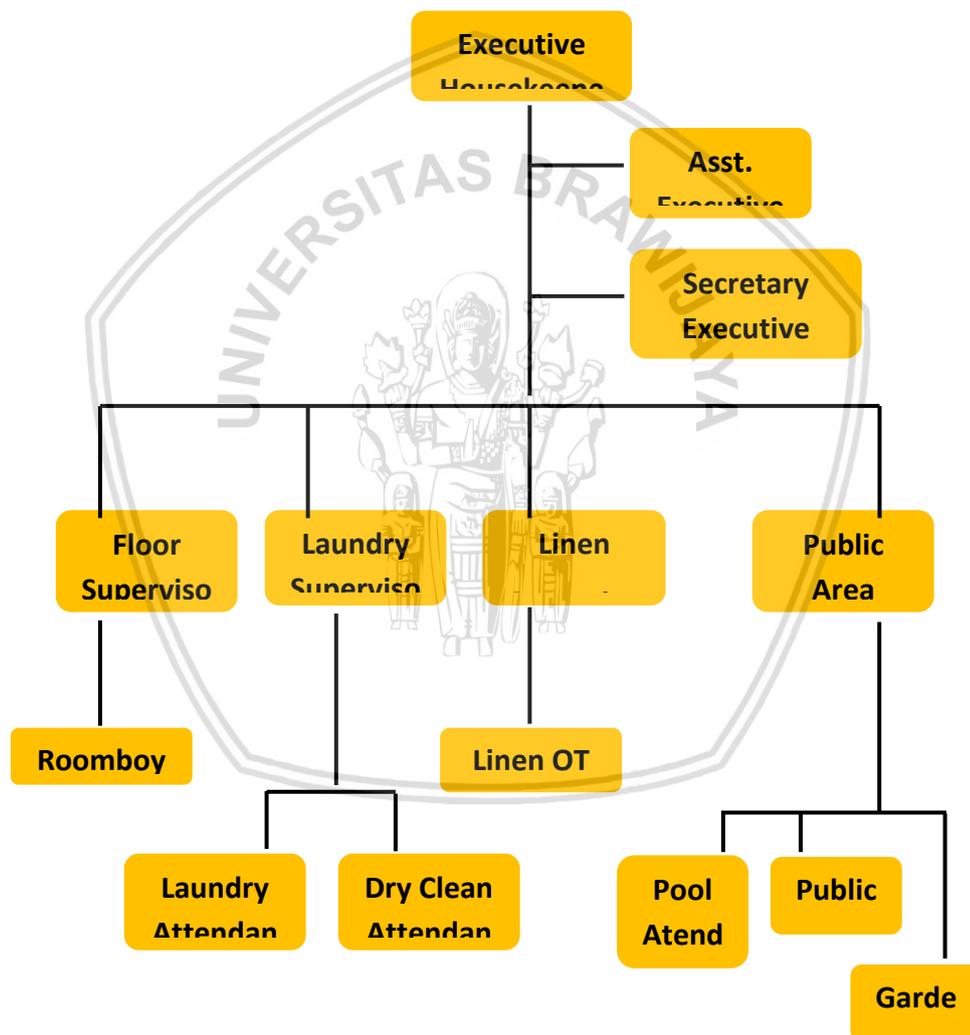
Memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menangani permintaan dan pembelian seluruh bahan dan barang yang digunakan di hotel.

6. Pengertian *Housekeeping Department*

Housekeeping / Tata Graha adalah salah satu bagian / *department* yang terdapat di dalam hotel, yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan, dan kesehatan seluruh kamar, juga area-area umum lainnya agar seluruh tamu maupun karyawan dapat merasa nyaman dan aman berada di hotel. Selain itu *Housekeeping Department* merupakan bagian rumah tangga hotel yang bertugas membuat perencanaan, perawatan / pembersihan semua kamar

tamu, ruang tamu, ruang kantor, *lobby, terrace, corridor, lift / elevator, restroom, public space, locker, linen dan uniform, room, halaman, taman, kolam renang, dan ruang paker*

7. Struktur Organisasi Housekeeping Department



Gambar 2.1

Struktur Organisasi Housekeeping Departement

8. Uraian *section* di *Housekeeping Department*

a. *Executive Housekeeper*

Adalah seseorang yang bertanggung jawab segala aspek yang ada di *housekeeping department* baik aspek operasional maupun administrasi.

b. *Assistent Executive Housekeeper*

Adalah seseorang yang membantu *executive housekeeper* dalam mengelola dan mengawasi semua operasional harian *housekeeping* dan memberi dukungan berupa pelatihan, *coaching*, dan konseling kepada semua *staff housekeeping* demi mencapai tujuan bersama.

c. *Order Taker / Housekeeping Secretary*

Adalah seseorang yang menangani pekerjaan dalam hal penanganan tambahan yang berhubungan dengan *housekeeping* maupun *department* lain yang disampaikan melalui *telephone* kebagian *housekeeping*.

d. *Supervisor Public Area*

Adalah seseorang yang bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian dan pemeliharaan *public area*, seperti *lobby*, *food and beverage outlet*, *meeting rooms*, *offices*, *parking area*, *swimming pool*, *public toilet* dan sebagainya, dan pelaksanaan kerja *public area* dalam menjalankan pelayanan *housekeeping* yang nyaman dan menyenangkan terhadap tamu, sesuai dengan *standart* dan prosedur yang ditentukan.

e. Room Supervisor

Adalah membantu *executive housekeeper* dalam mengatur dan mengawasi kelancaran kerja *staff* yang berada pada *department housekeeping*.

f. Laundry Supervisor

Adalah seseorang yang bertanggung jawab atas segala operasioanal sehari-hari serta melakukan penyelesaian masalah yang terjadi di *laundry section*.

g. Linen Supervisor

Adalah seseorang yang bertanggung jawab atas kelengkapan *linen* yang ada di hotel.

h. Room Attendant

Adalah seseorang yang bertanggung jawab dalam kebersihan dan kenyamanan khususnya kamar tamu.

i. Houseman atau Public Area

Adalah seseorang yang bertanggung jawab atas kebersihan, kelengkapan, kenyamanan seluruh area hotel baik *front of the house* maupun *back of the house*.

j. Linen Attendant

Adalah seseorang yang bertanggung jawab atas segala keperluan *linen* yang dibutuhkan di *housekeeping department*.

k. *Laundry Attendant*

Adalah seseorang yang bertanggung jawab dalam pemrosesan *linen*, *uniform* maupun *guset laundry* meliputi, *washing*, *drying* and *pressing*.

l. *Dry Clean Attendant*

Seseorang yang bertanggung jawab atas semua *linen* atau *guest laundry* yang memerlukan *dry clean service*.

m. *Pool Attendant*

Adalah seseorang yang bertanggung jawab atas kebersihan, kenyamanan dan keamanan area *swimming pool*.

n. *Gardener*

Adalah seseorang yang bertanggung jawab atas pemeliharaan tanaman dan kebun yang ada di hotel serta juga bertanggung jawab atas penyediaan bunga.

9. *In House Training* / Pelatihan Kerja

a. Definisi *In House Training* / Pelatihan Kerja

Adapun pengertian pelatihan dari beberapa ahli Menurut Sikula (2011:44) pelatihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergubakan prosedur sistematis dan terorganisir dimana pegawai non manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan terbatas dan menurut Sedarmayanti (2013:164) menyatakan bahwa pelatihan adalah bagian dari pendidikan menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan dan

keterampilan diluar system pendidikan yang berlaku, dalam waktu yang *relative* singkat dan dengan metode yang lebih mengutamakan praktek dari pada teori. Sedangkan Menurut Simamora dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia (1995:286) pelatihan merupakan penciptaan suatu lingkungan dimana para karyawan dapat memperoleh atau mempelajari sikap, kemampuan, keahlian, penegetahuan, dan perilaku yang spesifik yang berkaitan dengan pekerjaan. Serta menurut Sihotang dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia (2007:157) pelatihan adalah setiap kegiatan untuk memperbaiki performansi pada pekerja pada suatu pekerjaan tertentu yang merupakan tanggung jawabnya.

b. Indikator *In house training* / Pelatihan

Berdasarkan definisi pelatihan yang diungkapkan oleh sedarmayanti (2013:164) dan Andrew Sikula dalam bukunya (2011:44) maka penulis menyimpulkan indikator pelatihan sebagai berikut :

1) Pendidikan

Usaha untuk menyiapkan peserta didik melalui kegiatan bimbingan pengajaran dan latihan bagi perannya dimasa yang akan datang

2) Prosedur Sistematis

Cara kerja (menjalankan) dengan cara yang teratur dan baik.

3) Keterampilan Teknis

Kecakapan untuk menyelesaikan tugas secara teknik, pengetahuan dan kepanduan membuat sesuatu yang berkenaan dengan keterampilan

4) Mempelajari pengetahuan

Mempelajari ilmu pengetahuan tentang suatu bidang yang disusun secara sistem menurut metode-metode tertentu

5) Mengutamakan praktek dari pada teori

Mengutamakan cara melakukan apa yang dikemukakan sebagai suatu keterangan mengenai sebuah peristiwa

c. Tujuan *In house training* / Pelatihan

Simamora (1995:288) terdapat beberapa tujuan dari pelatihan antara lain meliputi :

- 1) Memutakhirkan keahlian para karyawan sejalan dengan perubahan teknologi. Pelatih memastikan untuk para karyawan agar dapat secara efektif menggunakan teknologi-teknologi terbaru dan manajer dapat mengetahui kemajuan teknologi yang membuat organisasi mereka berfungsi secara efektif.
- 2) Mengurangi waktu belajar bagi karyawan baru untuk menjadi kompeten dalam pekerjaannya. Karena seringkali seorang karyawan baru tidak memiliki keahlian – keahlian dan kemampuan yang dibutuhkan untuk menjadi *job competent* yang berarti mampu

mencapai *output* dan standar kualitas yang diharapkan perusahaan.

Ada beberapa sebab dilakukan pelatihan ini :

- a) Sistem seleksi karyawan yang tidaklah sempurna
 - b) Manajemen sengaja mengangkat karyawan-karyawan yang membutuhkan pelatihan untuk bekerja pada level-level standar.
 - c) Kerap kali manajemen mengangkat karyawan-karyawan yang memiliki bakat untuk mempelajari berbagai pekerjaan rendah atau semiahli dibandingkan karyawan ahli dalam satu bidang pekerjaan.
- 3) Membantu memecahkan permasalahan operasional.

Para manajer harus mencapai tujuan-tujuan mereka dengan kelangkaan dan kelimpahan sumber daya. Kelangkaan dalam sumber daya finansial dan sumber daya teknologis manusia (*human technological resources*) dan kelimpahan permasalahan finansial, manusia, dan teknologi.

- 4) Mempersiapkan karyawan untuk promosi.

Salah satu cara untuk menarik, menahan, dan memotivasi karyawan adalah melalui program pengembangan karir yang sistematis.

- 5) Mengorientasi karyawan terhadap organisasi.

Selama beberapa hari pertama pada pekerjaan, karyawan baru membentuk kesan pertama mereka terhadap organisasi atau tim manajemen.

d. Manfaat *In house training* / Pelatihan :

- 1) Meningkatkan kuantitas dan kualitas produktivitas.
- 2) Mengurangi waktu belajar yang diperlukan karyawan untuk mencapai standar –standar kinerja yang dapat diterima.
- 3) Menciptakan sikap, loyalitas, dan kerjasama yang lebih menguntungkan
- 4) Memenuhi persyaratan-persyaratan perencanaan sumber daya manusia.
- 5) Membantu karyawan dalam peningkatan dan pengembangan pribadi mereka.

e. Metode *In house training* / Pelatihan

Ada sejumlah alternatif metode pelatihan yang dapat dipilih dan digunakan sesuai dengan kebetulan proses pembelajaran yang hendak dilaksanakan oleh pelatih.

1) Model Komunikasi Ekspositif

Ada dua sistem yang termasuk dalam model ini adalah :

- a) Sistem satu arah. Tanggung jawab untuk mentransferkan informasi terletak pada pelatih. Para peserta bersikap pasif terhadap apa, bagaimana, perlu tidaknya komunikasi itu, tak ada balikan efektif dari dari pihak peserta kepada pelatih kecuali menunjukkan rasa senang atau tidak senang. Pola ini berorientasi pada isi materi bukan pada tujuan yang hendak dicapai.

b) Sistem dua arah. Pada sistem ini terdapat pola balikan untuk memeriksa apakah peserta menerima informasi dengan tepat. Jika sudah, maka pelatih akan memodifikasi cara penyajiannya, dan bila sambutan peserta ternyata belum tepat, maka pelatih akan memodifikasi sambutan tersebut.

2) Model Komunikasi *Discovery Learning*

Model ini lebih efektif bila dilaksanakan dengan kelompok kecil, namun juga dapat dilaksanakan dalam kelompok yang lebih besar. Ada dua sistem yang termasuk dalam model ini, adalah :

- a) Ceramah reflektif. Pendekatan ini berdasarkan penyajian satu arah oleh pelatih. Prosedur penyajian dalam bentuk perangsang peserta melakukan presentasi didepan kelas. Pelatih mengajukan suatu masalah, dan kemudian peserta memecahkan masalah tersebut melalui proses discovery.
- b) *Discovery* terbimbing. Pendekatan ini melibatkan para peserta untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh pelatih. Pelatih melakukan diskoveri, sedangkan pelatih membimbingnya kearah yang tepat dan benar. Pelatih dapat dapat melibatkan semua peserta dalam proses ini dalam kelompok yang lebih kecil.

3) Teknik Komunikasi Kelompok Kecil

Kelompok kecil yang terdiri dari 10 orang peserta dapat melakukan komunikasi dua arah secara efektif. Teknik-teknik yang dapat digunakan adalah :

- a) Tutorial Perorangan. Metode ini dianggap sebagai cara belajar ideal, karena satu orang tutor berhadapan dengan satu orang peserta. Teknik ini penting terutama untuk mengembangkan keterampilan dan pengetahuan konseptual. Pada situasi ini, pelatih peserta dapat melakukan interaksi yang lebih banyak, dimana tutor menyajikan sedangkan peserta menyerapnya.
- b) Tutorial Kelompok. Seorang pelatih membimbing satu kelompok peserta, yang terdiri dari lima sampai dengan tujuh orang pada waktu yang sama. Tutorial kelompok menitikberatkan pada bimbingan terhadap individu-individu dalam kelompok.
- c) Lokakarya. Peserta mendapat informasi tentang prosedur kerja dan asas-asas pelaksanaan suatu topik dengan metode tertentu. Selanjutnya para peserta menerapkan informasi tersebut dalam bentuk tugas-tugas nyata sesuai dengan pilihannya sendiri, sedangkan pelatih memberikan bimbingan.
- d) Diskusi Kelompok. Pemimpin kelompok merumuskan topik yang akan dibahas dan bertindak sebagai ketua kelompok. Kegiatan belajar terjadi dalam bentuk pertukaran pengalaman, pemikiran dan informasi di kalangan para peserta sendiri.

4) Pembelajaran Berprogram

Model ini dapat dilihat sebagai proses yakni proses umum untuk merancang materi pelajaran, dan dapat dilihat sebagai produk yakni suatu bentuk sistem pembelajaran dimana peserta belajar sendiri untuk

mencapai tujuan tingkah laku dengan menggunakan materi pelajaran yang telah disiapkan sebelumnya., serta tidak memerlukan dukungan dari pihak pelatih. Program ini dikembangkan dalam berbagai bentuk :

a) Teks program linear. Struktur teks berbentuk linear, yang tersusun dalam urutan tertentu pada satu garis linear. Teks linear merupakan serangkaian latihan yang menyajikan informasi dan berbagai kesempatan praktek yang dilengkapi dengan alat uji. Peserta harus menguasai tiap latihan sebelum melakukan latihan-latihan berikutnya.

b) Teks program bercabang. Teknik ini digunakan, baik untuk materi yang diprogram maupun yang tidak diprogram, yang dikembangkan dalam pembelajaran berprogram.

c) Media Yang Diprogram. Prinsip-prinsip pembelajaran berprogram dapat juga diterapkan dalam media pembelajaran yang digunakan dalam rangka belajar mandiri, misalnya menggunakan video tape dalam rangka sistem tutorial, yang dilengkapi dengan slide dan kaset, sehingga hasil belajar lebih mantap.

d) Pelatihan Dalam Industri

Metode ini mengembangkan pendekatan standar pengajaran dalam latihan dalam pekerjaan. Prosedur latihan lebih sederhana terutama dalam latihan industri. Bentuk program menggunakan dua kolom, yakni kolom langkah-langkah dalam tugas (apa yang dikerjakan) dan kolom perilaku (bagaimana mengerjakannya).

e) Teknik simulasi

Metode ini merupakan suatu bentuk simulasi yang bertujuan untuk memberikan pengalaman kepada peserta tentang cara membuat keputusan mengenai apa yang harus dikerjakan lebih lanjut, latihan memecahkan kasus-kasus sosial. Pelaksanaan studi kasus dimulai dari menghimpun data dari berbagai sumber tentang kasus itu, menafsirkannya, memutuskan kesimpulan dan upaya pemecahan serta upaya perbaikannya.

f. Jenis-jenis *In House Training*

Ada beberapa jenis pelatihan diantaranya :

1) *Skill Training*

Skill training atau yang dikenal juga dengan pelatihan keahlian adalah jenis training yang diadakan dengan tujuan agar peserta mampu menguasai sebuah skill atau keterampilan baru yang berhubungan dengan pekerjaannya. Keahlian yang diajarkan dalam training biasanya akan diberikan kepada karyawan yang dianggap belum menguasai atau kurang nilainya dalam sebuah keahlian tertentu. Contoh *skill training* misalnya adalah *training management* atau *training leadership*.

2) *Retraining*

Retraining atau pelatihan ulang adalah *training* sumber daya manusia yang diberikan kepada karyawan untuk menghadapi tuntutan kerja yang semakin berkembang. Teknologi, ilmu pengetahuan dan

dunia yang semakin berkembang memaksa semua orang untuk terus maju dan menyesuaikan diri tidak terkecuali karyawan perusahaan. Mereka harus selalu menyesuaikan diri dengan kemajuan jaman dan inovasi terbaru sehingga mereka memiliki kompetensi yang tidak kalah dengan karyawan dan perusahaan-perusahaan lain. Salah satu contoh dari retraining adalah training penggunaan komputer hingga internet bagi karyawan yang selama ini hanya menggunakan mesin ketik untuk membuat dokumen-dokumen perusahaan.

3) *Cross Functional Training*

Cross Functional Training merupakan *training* yang dilakukan dengan meminta karyawan untuk melakukan aktivitas pekerjaan tertentu diluar bidang pekerjaan yang ditugaskan kepadanya. *Cross functional training* sangat bermanfaat bagi semua karyawan sehingga mereka mampu memahami cara kerja organisasi perusahaan secara lebih luas tidak hanya berkutat pada tugas kerjanya saja. Salah satu contoh *Cross Functional Training* adalah meminta *staff* bagian keuangan untuk membanttu *staff human resource department* dalam menyeleksi karyawan baru.

4) *Creatifity Training*

Training kreatifitas merupakan sebuah *training* sdm yang bertolak belakang dari anggapan bahwa kreatifitas sebenarnya bukan bakat melainkan sebuah *skill* yang bisa dipelajari. Dalam perusahaan sendiri, ada berbagai posisi dan jabatan yang membutuhkan kreatifitas tinggi

diantaranya adalah *marketing*, manajer, promosi, *supervisor*, dan lain sebagainya. Mereka dituntut untuk bisa kreatif dalam memimpin anak buahnya serta bisa kreatif menyalurkan ide-ide baru yang segar dan inovatif untuk kepentingan perusahaan. Training kreatifitas harus ditunjang dengan kebebasan berpendapat dan mengeluarkan gagasan selama gagasan dan pendapat tersebut rasional, penuh perhitungan, dan sudah dikalkulasi untung ruginya bagi perusahaan.

5) *Team Training*

Dalam sebuah perusahaan karyawan tidak hanya dituntut untuk bekerja sendiri namun juga bekerja secara *team* dalam sebuah divisi, bagian, dan bakal dituntut untuk bisa bekerja dalam keseluruhan team organisasi perusahaan. Training sumber daya manusia yang satu ini ditujukan bagi sekelompok karyawan agar mereka bisa terbiasa bekerja dalam team mampu menempatkan diri dalam sebuah team dan mampu bekerja sama dengan anggota *team* yang lain sehingga pekerjaan dan tujuan bisa diselesaikan dengan lebih cepat dan efektif.

10. Kinerja

a. Definisi Kinerja

Simamora (2003:45) kinerja adalah ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai misinya. Sedangkan Shadily (1992:425), mengatakan kinerja atau *performance* adalah berdaya guna prestasi atau hasil. Serta menurut Rivai dan Basri, 2005:50 hasil atau tingkat

keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

1. Efektifitas dan efisiensi

Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, boleh dikatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak efisien. Sebaliknya, bila akibat yang dicari-cari tidak penting atau remeh maka kegiatan tersebut efisien (Prawirosentono, 1999:27).

2. Otoritas (wewenang)

Otoritas adalah sifat dari suatu komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki seorang anggota organisasi kepada anggota yang lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya (Prawirosentono, 1999:27). Perintah tersebut mengatakan apa yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh dalam organisasi tersebut.

3. Disiplin

Disiplin adalah taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku (Prawirosentono, 1999:27). Jadi, disiplin karyawan adalah kegiatan karyawan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan organisasi dimana dia bekerja.

4. Inisiatif

Inisiatif berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

5. Karakteristik Kinerja Karyawan

Karakteristik orang yang mempunyai kinerja tinggi adalah sebagai berikut (Mangkunegara, 2002:68):

- a) Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi.
- b) Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi.
- c) Memiliki tujuan yang *realistis*.
- d) Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya.
- e) Memanfaatkan umpan balik (*feed back*) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.
- f) Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

c. Indikator Kinerja Karyawan

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam indikator, (Robbins, 2006:260):

- 1) Kualitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
- 2) Kuantitas. Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- 3) Ketepatan waktu. Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil *output* serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- 4) Efektivitas. Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- 5) Kemandirian. Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya Komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor

B. Penelitian Terdahulu

1. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang berjudul “Pengaruh Pelatihan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan pada Housekeeping Department di Hotel Santika Premiere Malang”. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif (Indri Yuni Astuti, 2015:103) terdapat kesimpulan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara iklim dan kinerja karyawan sebesar 62,4%
2. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV Alam Prima Komputer Bandar Lampung”. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif (Novita Marlia, 2010 : 85) terdapat kesimpulan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan sebesar 61,5%.
3. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang berjudul “Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan di Restoran Soho Makasar”. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif (Johan, 2015) Penelitian ini menghasilkan hubungan motivasi dengan kinerja karyawan kuat dan positif. Serta pengujian menghasilkan penerimaan hipotesis alternatif yang artinya motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di restoran Soho Makasar sebesar 7,72%.

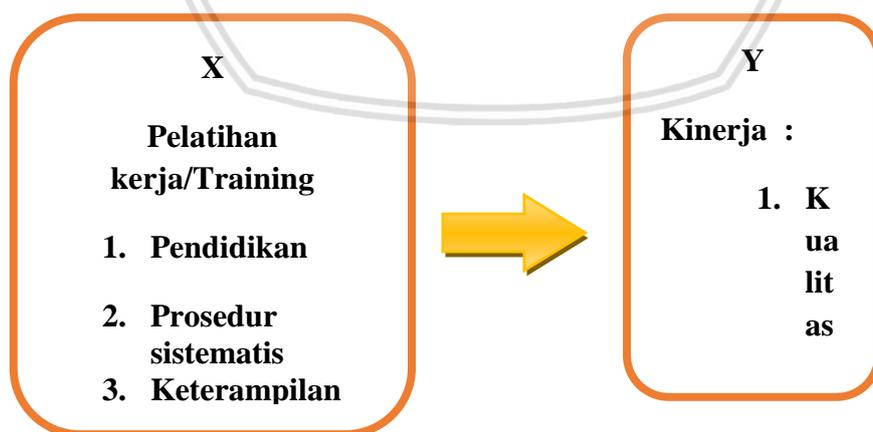
C. Hubungan Antar Pelatihan Dengan Kinerja Karyawan

Pelatihan (Training) adalah salah satu cara yang dilakukan oleh perusahaan dalam upaya meningkatkan kinerja dari karyawan. Menurut Sudarmanto, mengutip Raymond Noe (2009: 228) pelatihan merupakan usaha yang direncanakan oleh perusahaan (organisasi) untuk memfasilitasi pembelajaran kompetensi karyawan yang berhubungan dengan pekerjaan.

Sudarmanto, mengutip Bernardin (2009:228) pelatihan (training) merupakan segala kegiatan untuk meningkatkan kinerja individu atau pegawai sesuai dengan pekerjaan atau jabatan yang dipegangnya atau berhubungan dengan tugas saat ini.

Carrel dalam Salinding (2011:15) “tujuan utama program pelatihan dapat meningkatkan kinerja karyawan”. Hal ini berarti menunjukkan pelatihan sangat berperan penting dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan serta dapat meningkatkan kinerja karyawan

D. Kerangka Konseptual



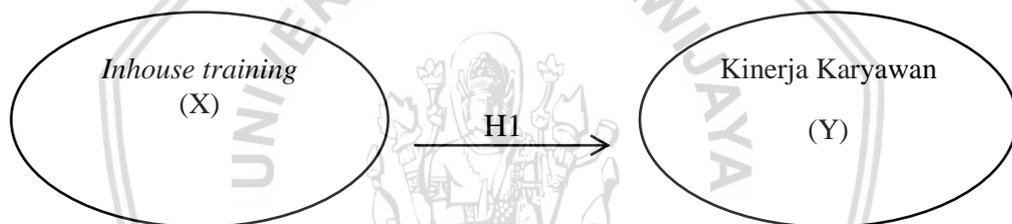
(Sedamaryanti 2013:164)

(Robbins, 2006:260)

(Andrew E Sikula 2011:44)

E. Hipotesis

Nasution (2000 dalam Sarwono, 2006:37) mendefinisikan hipotesis adalah pernyataan tertarif yang merupakan dugaan mengenai apa saja yang sedang diamati dalam usaha untuk memahaminya. Hipotesis merupakan kebenaran sementara yang perlu diuji kebenarannya oleh karena itu hipotesis berfungsi sebagai kemungkinan untuk menguji kebenaran suatu teori. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebuah hipotesis diturunkan dari teori yang sudah ada, kemudian diuji kebenarannya dan memunculkan teori baru.



Dalam hipotesis ini peneliti menggunakan hipotesis operasional yang terdiri dari Hipotesis 0 (H_0) dan Hipotesis 1 (H_1). H_0 bersifat netral dan H_1 bersifat tidak netral maka bunyi hipotesis operasionalnya :

- a. H_0 : Tidak adanya pengaruh signifikan antara pemberian *in house training* terhadap peningkatan kinerja *housekeeping department* di Hotel Ijen Suites Malang.
- b. H_1 : Adanya pengaruh signifikan antara pemberian *in house training* terhadap peningkatankinerja *housekeeping department* di Hotel Ijen Suites Malang



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Dajan (1995), jika serangkaian observasi atau pengukuran dapat dinyatakan dalam angka-angka, maka kumpulan angka-angka hasil observasi atau pengukuran yang demikian itu dinamakan data kuantitatif. (I Gusti Bagus Rai Utama dan Ni Made Mahadewi dalam buku Metodologi Penelitian Pariwisata dan Perhotelan (2012:131). Alasan penulis menggunakan kuantitatif karena penelitian ini menyangkut dengan hasil nyata dari pemberian *in house training* kepada karyawan *Housekeeping* departemen di hotel ijen suites malang

B. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Hotel Ijen Suites Malang yang terletak di Jalan Ijen Nirwana Raya Blok A No. 16, Barend, Klojen, Kota Malang, Jawa Timur

Sumber Data Dan Jenis Data

Adapun jenis data yang dikumpulkan ada 2 macam sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari, menurut I Gusti Bagus Rai Utama & Ni Made Eka Mahadewi dalam buku Metodologi Penelitian Pariwisata dan Perhotelan (2012:82). Data primer ini didapat dari hasil

observasi langsung dan data hasil pengisian kuesioner oleh karyawan departemen *Housekeeping* di Hotel Ijen Suites Malang.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya, menurut I Gusti Bagus Rai Utama & Ni Made Eka Mahadewi dalam buku *Metodologi Penelitian Pariwisata dan Perhotelan* (2012:82). Data sekunder ini didapat dari bahan-bahan pustaka, seperti dokumen, arsip, jurnal ilmiah, buku, modul, dan lain sebagainya yang berhubungan dengan objek yang diteliti.

C. Variabel Penelitian dan Pengukuran

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2012:16)

1. Klasifikasi Variabel

Dalam penelitian yang akan di lakukan dan telah di tentukan dua variabel:

a. Variabel bebas atau variabel *independent* (X)

Sugiyono (2011:61) “ variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen.Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pemberian *in house training*.

b. Variabel terikat atau variabel *dependent* (Y)

Sugiyono (2011:61) “variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, Karena adanya variabel bebas”. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kinerja *housekeeping department*.

2. Konsep Variabel

a. Variabel Bebas

Inhouse training adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergubakan prosedur sistematis dan terorganisir dimana pegawai non manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan terbatas dan bisa diartikan sebagai bagian dari pendidikan menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan dan keterampilan diluar system pendidikan yang berlaku, dalam waktu yang *relative* singkat dan dengan metode yang lebih mengutamakan praktek dari pada teori.

b. Variabel Terikat

Kinerja adalah kinerja adalah ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai misinya.

3. Definisi Operasional Variabel

Definisi variabel adalah proses mendefinisikan variabel secara tegas, sehingga menjadi faktor-faktor yang dapat diukur. Oleh karena itu, penulis akan menjelaskan mengenai variabel-variabel dalam penelitian ini, antara lain :

a. *Inhouse training* adalah

Inhouse training adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergubakan prosedur sistematis dan terorganisir dimana pegawai non manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan terbatas dan bisa diartikan sebagai bagian dari pendidikan menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan dan keterampilan diluar system pendidikan yang berlaku, dalam waktu yang *relative* singkat dan dengan metode yang lebih mengutamakan praktek dari pada teori. Berdasarkan teori-teori yang diuraikan maka indikator variabel dalam penelitian ini adalah :

- 1) Pendidikan
- 2) Prosedur sistematis
- 3) Keterampilan teknis
- 4) Mempelajari pengetahuan
- 5) Mengutamakan praktik dari pada teori

b. Kinerja

Kinerja adalah Kinerja adalah kinerja adalah ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai misinya. Berdasarkan teori-teori yang diuraikan maka indikator variabel dalam penelitian ini adalah :

- 1) Kualitas
- 2) Kuantitas
- 3) Efektifitas
- 4) Kemandirian

Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan kusioner tertutup yang berisi pernyataan-pernyataan tentang pemberian *in house training* oleh *housekeeping supervisor* terhadap kinerja *housekeeping department*.

Tabel 3.1 Indikator variabel penelitian

VARIABEL	INDIKATOR	ITEM
In House Training (X)	X1.Pendidikan	1.Pelatihan bertujuan untuk mengembangkan kemampuan (X.1.1)
		2.Pelatihan bertujuan untuk dapat menambah pengetahuan (X.1.2)
	X2.Prosedur sistematis	1.Pelatihan bertujuan untuk membentuk cara kerja karyawan (X.2.1)
		2.Pelatihan bertujuan untuk membentuk karakteristik karyawan (X.2.2)
	X3.Keterampilan Teknis	1.Pelatihan bertujuan untuk meningkatkan keterampilan karyawan (X.3.1)
		2.Pelatihan mampu meningkatkan keterampilan dalam menyelesaikan pekerjaan (X.3.1)
	X4. Mempelajari keterampilan	1.Pelatihan untuk menambah pengetahuan dalam bidang housekeeping (X.4.1)
		2.Pelatihan untuk menambah ilmu komunikasi kerja dalam bidang housekeeping

Lanjutan dari Tabel 3.1

	X5.Mengutamakan Praktik daripada teori	1.Materi Pelatihan lebih banyak aplikatif (X.5.1)
		2.Pelatihan lebih banyak praktek langsung (X.5.2)
Kinerja (Y)	Y1. Kualitas	1. Hasil kinerja yang dicapai karyawan housekeeping selama ini sudah memenuhi standart yang ditetapkan oleh manajemen hotel.(Y.1.1)

		2. Hasil kinerja yang di capai tidak mendapat keluhan dari tamu hotel (Y.1.2)
Y.2 Kuantitas		1.Karyawan housekeeping mampu menyelesaikan target yang diberikan (Y.2.1)
		2.Karyawan housekeeping mampu menyelesaikan banyaknya tugas sesuai target yang di berikan (Y.2.2)
Y.3 Efektifitas		1.Karyawan housekeeping bekerja sesuai dengan target waktu yang ditentukan (Y.3.1)
		2.Karyawan housekeeping mengerjakan tugasnya selalu efisien (Y.3.2)
Y.4 Kemandirian		1.Karyawan housekeeping mampu menangani <i>complaint</i> (Y.4.1)
		2.Karyawan housekeeping mampu memecahkan masalah dengan efektif (Y.4.2)

Sumber : Penulis, 2018

D. Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini, skala yang akan di gunakan adalah skala Likert. Menurut (Malhotra, 2009: 298) mengatakan, skala Likert adalah skala yang digunakan secara luas yang meminta responden menandai derajat persetujuan atau ketidak setujuan terhadap masing-masing dari serangkaian pernyataan mengenai objek stimulus. Umumnya, masing-masing *item scale* mempunyai lima ketegori yang berkisar antara “Sangat tidak setuju” sampai dengan “Sangat setuju”.

Umar (2008:70) menyatakan bahwa skala Likert ini berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, misalnya setuju, tidak setuju, senang-tidak senang dan baik-tidak baik. Bentuk asal dari skala Likert

memiliki lima kategori. Apabila dirangking maka susunannya akan dimulai dari sangat tidak setuju (*strongly disagree*) sampai dengan kepada sangat setuju.

Tentang penggunaan metode ini untuk setiap pertanyaan dalam kuesioner yang ditujukan kepada responden diberikan lima pilihan jawaban. Kelima pilihan jawaban tersebut akan diberikan skor antara satu sampai dengan lima. Dengan demikian dalam penelitian ini, kriteria penilaian terhadap jawaban yang diberikan responden bisa dilihat pada Tabel sebagai berikut:

Tabel 3.2 Skala Likert

Kode	Keterangan	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
RG	Ragu-ragu	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah semua anggota kelompok manusia, binatang, peristiwa, atau benda yang tinggal bersama dalam satu tempat dan secara terencana menjadi target kesimpulan dari hasil penelitian (Sukardi, 2009:54). Dan menurut Sugiyono populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas, obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan

oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan housekeeping department Hotel Ijen Suites Malang

2. Sampel

Teknik pengambilan sampel penelitian ini peneliti menggunakan non-probability sampling dan purposive sampling. Menurut Sekaran (2006:135) “Desain pengambilan sampel dengan teknik non-probability merupakan tingkat kemungkinan anggota populasi tidak mendapatkan kesempatan yang sama untuk menjadi sampel. Hal tersebut dapat berarti temuan dari hasil penelitian terhadap sampel tidak dapat merefleksikan keadaan populasi yang sebenarnya.”

Purposive sampling didefinisikan oleh Arikunto (2013:183) sebagai metode pengambilan sampel yang mempertimbangkan karakteristik tertentu yang dianggap relevan atau dapat mewakili objek yang akan diteliti. Karakteristik yang dicari oleh peneliti adalah pekerja aktif yang berada di housekeeping department Hotel Ijen Suites Malang sebanyak 31 orang responden

F. Teknik Pengumpulan Data

Didalam Penulisan disini menggunakan beberapa metode-metode pengumpulan data antara lain :

Sugiono (2015) dalam bukunya Metode Penelitian dan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif Dan R&D Sehubungan dengan penelitian yang bersifat penelitian lapangan, maka penelitian ini dilakukan secara langsung di Hotel

Ijen Suites Malang di *Housekeeping Department*. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini :

1. Observasi

Observasi menurut Sugiono dalam bukunya *Metode Penelitian dan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (2015:203) adalah sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain seperti wawancara dan kuesioner. Metode ini akan melihat secara langsung kondisi lapangan yang sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti. Observasi dilakukan pada (tgl/bulan/tahun) di Hotel Ijen Suites Malang.

2. Kuesioner

Kuesioner menurut Sugiono dalam bukunya *Metode Penelitian dan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (2015:199) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Metode ini dilakukan dengan menyebarkan selebaran kertas kepada seluruh staf (*Supervisor*, karyawan tetap, karyawan kontrak, dan *casual/daily worker*) di *housekeeping* di Hotel Ijen Suites Malang.

G. Teknik Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan akan diolah dan dianalisis secara deskriptif kuantitatif.

Dajan (1995), jika serangkaian observasi atau pengukuran dapat dinyatakan dalam angka-angka, maka kumpulan angka-angka hasil observasi

atau pengukuran yang demikian itu dinamakan data kuantitatif. (I Gusti Bagus Rai Utama dan Ni Made Mahadewi dalam buku Metodologi Penelitian Pariwisata dan Perhotelan (2012:131).

1. Instrumen penelitian

alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti agar data yang didapatkan lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah untuk diolah. Pengumpulan data dalam penelitian dengan menggunakan kuesioner tertutup yang berisi pernyataan-pernyataan tentang pmeberian *in house training* oleh *housekeeping supervisor* terhadap kinerja *housekeeping department*. Dengan angket tertutup penulis memperoleh hasil yang berbeda-beda dari responden.

2. Uji Validitas

Fungsi uji validitas pada penelitian kuantitatif untuk mengetahui apakah setiap item pernyataan pada questioner telah valid atau tidak yakni dengan cara mengkorelasikan skor setiap pernyataan dengan skor total yang telah ditabulasikan datanya terlebih dahulu

Dengan angket tertutup penulis memperoleh hasil yang berbeda-beda dari responden dengan menggunakan pengukuran sebagai berikut

Uji validitas ini dimaksudkan untuk mengetahui ketepatan dalam mengukur apa yang hendak diukur, untuk memperoleh hasil kuesioner yang tepat sesuai dengan harapan maka perlu diadakan uji coba.

Perhitungan uji validitas menggunakan rumus sebagai berikut :

Rumus *Product Moment*

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{n(\sum X^2) - (\sum X)^2} \sqrt{n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2}}$$

r_{hitung} : koefisien korelasi

$\sum x$: jumlah skor item

$\sum y$: jumlah skor total

n : jumlah responden

Keputusan : jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti valid

jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti tidak valid

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui apakah pertanyaan yang digunakan dalam instrumen penelitian dapat mengukur variabel. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan software SPSS versi 16.0. dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut :

- a) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan dikatakan valid.
- b) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pernyataan dikatakan tidak valid.

1) Uji Validitas Variabel X

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui apakah pertanyaan yang digunakan dalam instrumen penelitian dapat mengukur variabel. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan software SPSS versi 16.0. dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a) Jika r hitung $>$ r tabel maka pernyataan dikatakan valid.
- b) Jika r hitung $<$ dari r tabel maka pernyataan dikatakan tidak valid.

Tabel 3.3

Hasil Uji Validitas Variabel *Inhouse Training*

Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0,822	0,367	Valid
X1.2	0,889	0,367	Valid
X2.1	0,825	0,367	Valid
X2.2	0,861	0,367	Valid
X3.1	0,892	0,367	Valid
X3.2	0,856	0,367	Valid
X4.1	0,945	0,367	Valid
X4.2	0,799	0,367	Valid
X5.1	0,768	0,367	Valid
X5.2	0,889	0,367	Valid

Sumber : Diolah dari kuisioner

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen penelitian diatas, dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan variabel *Inhouse Training* menunjukkan bahwa nilai r hitung lebih besar daripada r tabel, sedangkan r tabel dengan 29 responden didapatkan 0,367. Dapat disimpulkan pada tabel 3.3 jika didapatkan r hitung dengan 0,768 sebagai nilai terendah dan 0,945 sebagai nilai tertinggi. Dengan demikian seluruh item dapat dinyatakan valid dan telah memenuhi syarat sebagai alat ukur pada variabel X atau variabel *Inhouse Training*

Uji Validitas Variabel Y

Tabel 3.4

Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan

Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0,808	0,367	Valid
X1.2	0,811	0,367	Valid
X2.1	0,776	0,367	Valid
X2.2	0,848	0,367	Valid
X3.1	0,830	0,367	Valid
X3.2	0,870	0,367	Valid
X4.1	0,917	0,367	Valid
X4.2	0,819	0,367	Valid

Sumber : Diolah dari kuisioner

Berdasarkan hasil uji validitas dari setiap variabel yang ada pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan yang dikaji pada variabel Y atau variabel Kinerja Karyawan tersebut menunjukkan nilai r hitung yang lebih tinggi dari nilai r tabel.

Nilai r tabel dengan 29 responden yang ditentukan yaitu sebesar 0,367. Sedangkan nilai r hitung diperoleh angka 0,776 sebagai nilai terendah dan angka 0,917 sebagai nilai tertinggi. Maka dari itu, seluruh item pernyataan diatas telah memenuhi

syarat untuk analisis data secara lebih lanjut dan dinyatakan valid sebagai alat ukur kinerja karyawan.

3. Uji Realibilitas

Suryabrata (2004:28) dalam Binus QMC, reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya. Hasil pengukuran harus reliabel dalam artian harus memiliki tingkat konsistensi dan kemantapan.

Reabilitas merupakan uji statistik yang digunakan untuk menentukan reabilitas serangkaian item pertanyaan dalam keandalannya mengukur suatu variabel. Dalam hal ini jika *Reability coefficient (alpha)* nilainya > 0.60 maka variabel dan butir pernyataan dapat dipercaya atau diandalkan. Perhitungan uji realibilitas menggunakan rumus sebagai berikut :

$$r_{11} = \frac{2 \cdot rb}{1 + rb}$$

R₁₁ = koefisien realibilitas internal seluruh item

R_b = korelasi product moment

Keputusan : jika $r_{11} > r$ tabel berarti reliabel

Jika $r_{11} < r$ tabel berarti tidak reliabel

Uji realibilitas berfungsi untuk mengetahui apakah setiap item pernyataan yang digunakan pada penelitian mampu memberikan pengukuran yang konsisten dan dapat dipercaya sebagai alat penelitian yang telah absah. Peneliti menggunakan software SPSS 16.0 untuk menguji reliabilitas pada setiap variabelnya, yang terdapat pada kolom

alpha cronbach atau koefisien reliabilitas. Berikut merupakan tingkat keandalan Cronbach's Alpha menurut Hair et al. (2010:125) :

Tabel 3.5

Tabel Cronbach's Alpha

Nilai Chronbach's Alpha	Tingkat Keandalan
0.00 - 0.20	Kurang andal
>0.20 - 0.40	Agak andal
>0.40 - 0.60	Cukup andal
>0.60 - 0.80	Andal
> 0.80 - 1.00	Sangat andal

Berikut merupakan hasil uji realibilitas terhadap dua variabel:

Tabel 3.6

Hasil Cronbach's Alpha 2 Variabel

No.	Variabel	Responden	Item	Cronbach Alpha
1	In House Training	29	10	0,956
2	Kinerja	29	8	0,933

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa variabel *Inhouse Training* menunjukkan angka 0,827 dan Kinerja Karyawan menunjukkan angka cronbach alpha sebesar 0,845. Kedua variabel tersebut memperoleh nilai diatas 0,80, dengan demikian alat ukur

kedua variabel tersebut dinyatakan realibel atau memenuhi syarat ‘sangat andal’ sebagai alat ukur.

4. Pengujian Hipotesis

Hipotesis diartikan sebagai pernyataan mengenai keadaan populasi atau parameter yang akan diuji kebenarannya. Hipotesis nol diberi notasi H_0 , hipotesis alternatif diberi notasi H_a . Pengujian hipotesis menggunakan uji t dan analisis regresi linier sederhana

Dalam hipotesis ini peneliti menggunakan hipotesis operasional yang terdiri dari Hipotesis 0 (H_0) dan Hipotesis 1 (H_1). H_0 bersifat netral dan H_1 bersifat tidak netral maka bunyi hipotesis operasionalnya :

- a. H_0 : Tidak adanya pengaruh signifikan antara pemberian *in house training* terhadap peningkatan kinerja *housekeeping department* di Hotel Ijen Suites Malang.
- b. H_1 : Adanya pengaruh signifikan antara pemberian *in house training* terhadap peningkatankinerja *housekeeping department* di Hotel Ijen Suites Malang.

Untuk pengujian hipotesis pada penelitian ini dapat diterima atau tidak, maka perlu dilakukan analisis lebih lanjut dengan menggunakan uji t . Uji t berfungsi untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikat. Penelitian ini menggunakan sampel jenuh sejumlah 31 orang, dengan $df = n - 2$, maka

didapatkan hasil yakni $df = 29$ dan tingkat signifikansi sebesar 5% (0,05)

Maka didapatkan t tabel sebesar 2,045.

Hipotesis :

- 1) H_0 : Diduga tidak terdapat pengaruh yang positif antara *Inhouse Training* (X) terhadap kinerja karyawan (Y)
- 2) H_a : Diduga terdapat pengaruh yang positif antara *Inhouse Training* (X) terhadap kinerja karyawan (Y)

Berdasarkan tabel *Coefficient Regression* yang bersumber dari SPSS, dapat diketahui bahwa t hitung diperoleh sebesar 6,291, hal ini menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari pada t tabel (2,045). Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *Inhouse Training* (X) terhadap kinerja karyawan (Y) di Housekeeping Department pada Hotel Ijen Suites Malang. (H_a diterima dan H_0 ditolak)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penilitan

1. Sejarah Hotel Ijen Suites Malang

Penelitian ini dilakukan di Hotel Ijen Suites Malang yang dibuka mulai pada tanggal 17 Juli 2015 setelah peresmian Ijen nirwana dan pada saat itu bertepatan dengan Hari Raya Idul Fitri.

Hotel Ijen Suites Merupakan hotel yang memiliki yang terdiri dari 175 kamar tidak berubah sejak pertama di bangun hingga saat ini. Hotel Ijen Suites adalah hotel bintang 4 dan hampir bintang 5 memiliki klasifikasi kamar Superior, Deluxe, Eksekutif, Junior Suite, Suite Royal, President Suite serta dilengkapi dengan Restaurant, *GYM, Salon & Spa, Jacuzzi, Sauna, Kolam Renang, Pool Bar, Landbouw Restaurant, Kolam Anak, Sky Lounge dan 11 ruang pertemuan dan 1 Grand Ballroom* Ijen Suites untuk kapasitas lebih dari 2500 orang

2. Lokasi Hotel Ijen Suites Malang

Hotel Ijen Suites Malang merupakan salah satu hotel yang mempunyai lokasi yang sangat strategis karena berada di Pusat Kota Malang. Tak diragukan lagi kini Kota Malang menjadi salah satu pusat bisnis dan tujuan wisata untuk tamu domestik maupun non domestik. Terletak di salah satu kawasan paling bergengsi di Malang, Ijen Nirwana Residence, Ijen Suites Resort & Convention Hotel dikelilingi oleh banyak fasilitas untuk

mendukung kebutuhan para tamu. Mall Olympic Garden, yang menyediakan pusat perbelanjaan, mini market, pusat kuliner.

Hotel Ijen Suites Malang berada di jalan Jl. Ijen Nirwana Raya no. 16 Blok A, Malang, Jawa Timur.

Fasilitas Hotel Ijen Suites Malang.

a. Kamar

Hotel Ijen Suites Malang merupakan Hotel Bintang 4 (****) yang memiliki beberapa fasilitas yang dapat dinikmati tamu yang datang dan menginap. Adapun fasilitas yang ada di Hotel Ijen Suites Malang memiliki 175 kamar yang terdiri dari :

Tabel 4.1
Tipe Kamar Hotel Ijen Suites Malang

	Tipe Kamar	Jumlah
1.	Superior	28
2.	Deluxe	30
3.	Eksekutif	3
4.	Junior Suite	2
5.	Suite Royal	20
6.	President Suite	3

Sumber : Data Primer, 2017

1) Total Bed dan Size

- a) King (200cm x 300cm) :
- b)Twin (200cm x 100cm):
- c)Extra Bed (200cm x 100cm):

2) **Room Size**

- a) *Deluxe Room* : 6,8 x 4 (27m²)
- b) *Premiere Room* : 7,1 x 4 (28,2m²)
- c) *Family Premiere* (atas) : 4 x4 (18 m²)
- Family Premiere* (bawah) : 3,8 x 4 (27,2 m²)
- d) *Executive Suite* : 7,8 (56m²)
- e) *President Suite* : 8,9 x 12 (96 m²)

3) **Fasilitas didalam kamar :**

- a) TV dengan 24 channel dan *in house movies*.
- b) *Save Deposit Box*.
- c) Mini Bar dan makanan ringan.
- d) *Coffee Maker*.
- e) *Hair Dryer*.
- f) *Internet Connection*.
- g) *Telephone*.
- h) *Room Service 24 jam*.
- i) *Laundry and Valet*.
- j) *Open Balcon*.
- k) AC yang mudah diatur temperaturnya.
- l) *Bathroom* dengan fasilitas Bintang 4.
- m) *Bedroom* dengan lantai karpet yang nyaman dan bersih.
- n) *Welcome Drink* dan *Fruit Basket*.
- o) *Newspaper*.



- p) Ruang makan dan Ruang tamu (*Executive Room & President Suite*).
- q) *Connecting Door* (untuk kamar connecting).
- r) *Service Massage in Room* (untuk tamu yang memesan).
- s) *Extra Bed* dengan harga Rp 250.000,00.

3. Departemen Yang Ada Di Hotel Ijen Suites Malang

Ada beberapa departemen yang terdapat di Hotel Ijen Suites Malang memiliki tugas & tanggung jawab yang berbeda-beda. Namun antara satu departemen dengan departemen yang lain saling berhubungan atau terikat karena untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan bersama. Berikut beberapa departemen tersebut

a. *Front Office Department*

Department ini berada di *Front of The House* yaitu bertemu langsung dengan tamu dan terdiri atas beberapa bagian atau seksi yaitu :

- 1) *Reservation* : yang bertugas menerima pemesanan kamar tamu baik untuk tamu individu maupun rombongan yang memesan melalui fax, telephone, e-mail, maupun surat.
- 2) *Reception* : yang bertugas menerima tamu, memproses kedatangan tamu dan membantu tamu yang hendak menginap di hotel. Baik yang sudah pesan sebelumnya maupun yang datang langsung (*Walk In Guest*) serta menyiapkan kunci kamar dan fasilitas – fasilitas lain yang diberikan kepada tamu seperti *mealcoupon* untuk *breakfast*.

3) *Guest Relation* : yang bertugas untuk melayani tamu regular atau tamu yang mempunyai keterikatan bisni/VIP guest seperti Kompas, Gramedia dan melayani pihak luar yang akan mengadakan acara atau even yang akan diadakan didalam hotel.

4) *Operator* : yang bertugas menerima telepon dari luar maupun dalam hotel serta menyambungkan telepon keluar maupun dalam hotel.

5) *Bellboy* : yang bertugas membantu mengantarkan barang bawaan tamu.

b. Housekeeping Department

Department yang bertanggung jawab memelihara kebersihan seluruh area hotel baik *front of the house* maupun *back off the house*.

c. Food and Beverage Departement

Departemen ini bertugas melayani pemesanan makanan dan minuman bagi tamu hotel dikamar dan menyiapkan makanan dan minuman bagi tamu yang dating ke Restoran. Serta mengatur atau menata menu yang akan dibuat untuk season atau musim tertentu untuk menu promo bulanan. Departemen ini dibagi menjadi 2 bagian :

1) *Food & Beverage Service*

2) *Food & Beverage Product*

d. Engineering Departement

Departemen ini bertanggung jawab atas perawatan seluruh peralatan dan perlengkapan hotel baik bersifat elektrik maupun non elektrik serta melakukan pemeriksaan seluruh peralatan agar berfungsi secara normal.

e. Accounting Departement

Departemen ini bertanggung jawab terhadap pembukuan keuangan hotel, antara lain :

- 1) Membuat pembukuan keuangan hotel.
- 2) Mengatur pengeluaran hotel.
- 3) Mengatur keuangan gaji karyawan.
- 4) Membuat laporan keuangan hotel tiap bulan dan tahunan.

d. Sales & Marketing Departement

Departemen ini bertugas untuk memasarkan produk jasa yang ada dihotel kemasyarakat luas dan mengambil kebijakan pemasaran serta strategi untuk memperluas segmen pasar dan promosi agar hotel mengalami peningkatan hunian dan revenue.

e. Security Departement

Department ini bertanggung jawab atas keamanan seluruh area yang ada dihotel. Departemen ini memiliki tugas untuk :

- 1) Mengamankan seluruh area hotel agar aman dan nyaman bagi tamu hotel maupun karyawan.
- 2) Mengatur *Parking Area* di Basement.

- 3) Bekerjasama dengan bagian lain saat *check floor* dan bila ada yang kurang tepat segera diinfokan ke departemen yang bersangkutan untuk segera ditindak lanjuti.

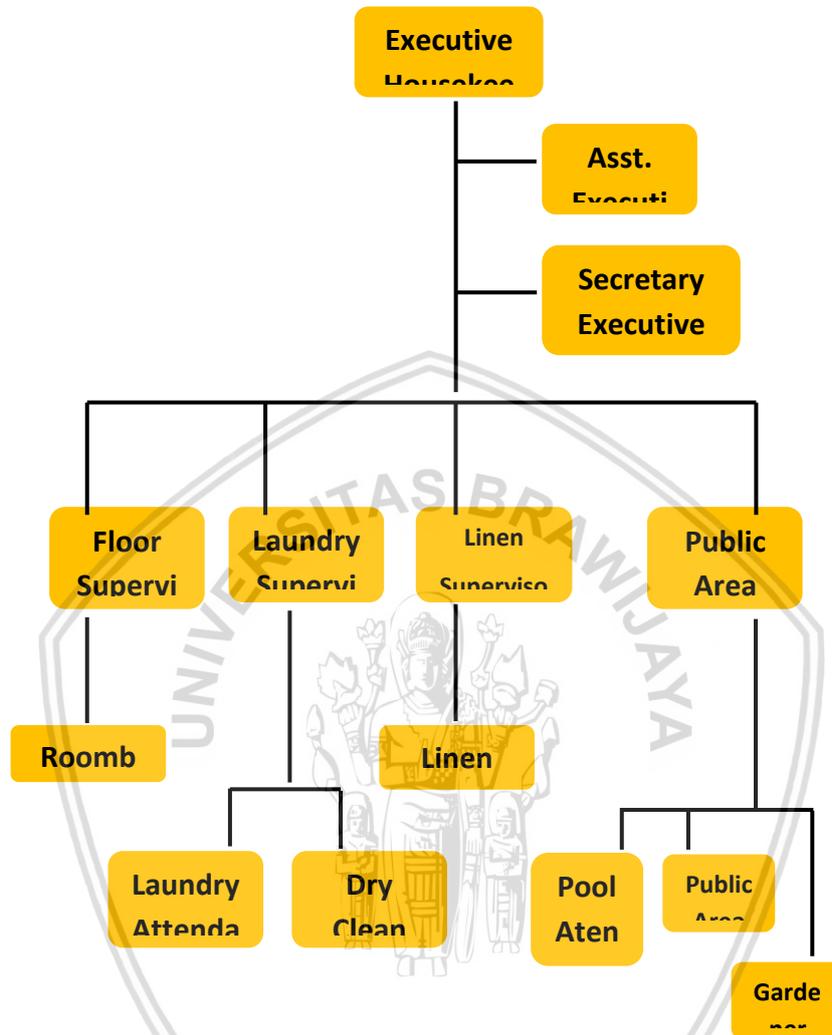
f. Human Resources Departement

Departemen ini bertugas untuk :

- 1) Melakukan perekrutan karyawan hotel.
- 2) Pengangkatan karyawan hotel.
- 3) Melakukan pergantian dan pemindahan karyawan hotel.
- 4) Memberikan sanksi bagi karyawan yang melakukan kesalahan atau melanggar aturan hotel.
- 5) Melakukan pemberhentian karyawan hotel.
- 6) Melakukan seleksi *traine* bagi Mahasiswa Perhotelan dan Siswa SMK jurusan Perhotelan maupun Tata Boga



4. Struktur Organisasi Housekeeping Department



Gambar 4.1

Struktur Organisasi *Housekeeping Department*

Sumber : Data Sekunder 2018

B. Data Penelitian

1. Gambaran Umum Responden

Dari hasil penelitian yang dilakukan terdapat responden yang terdiri dari karyawan departemen *Housekeeping* di Hotel Ijen Suites Malang yang dapat diketahui melalui beberapa karakteristik responden sebagai berikut :

a. Gambaran Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel berikut ini menggambarkan sebaran responden berdasarkan jenis kelamin :

Tabel 4.2
Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	
		Responden (N)	Persentase (%)
1	Laki-Laki	27	87%
2	Perempuan	4	13%
	Jumlah	31	100

Sumber : Data Primer yang di olah 2018

Dari Tabel 4.2 di atas dapat dilihat bahwa responden yang diteliti menurut jenis kelaminnya adalah responden laki-laki sebesar 27 orang atau 87 %, dan responden perempuan sebesar 4 orang atau 13%, di *department Housekeeping* di Hotel Ijen Suites Malang. Hal ini dapat dikatakan pada *department Housekeeping* di Hotel Ijen Suites Malang karyawan laki-laki lebih mendominasi dari pada karyawan perempuan

b. Gambaran Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Usia

Tabel 4.3
Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Usia

No.	Umur	Jumlah	
		Responden (N)	Persentase (%)
1	15-20 tahun	4	13%
2	20-25 tahun	8	26%
3	26-30 tahun	12	39%
4	31-35 tahun	5	16%
5	35-40 tahun	2	6%
Jumlah		31	100%

Sumber : Data Primer yang di olah 2018

Sesuai dengan data pada Tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa sebanyak 4 orang atau 13%, berumur 15-20 tahun, sebanyak 8 orang atau sekitar 26% berumur 20-25, sebanyak 12 orang atau sekitar 39% berumur 26-30 tahun, sebanyak 5 orang atau sekitar 16% berumur 31-35 tahun, dan sebanyak 2 orang atau sekitar 6% berumur 35-40 tahun. Dapat di lihat dari umur yang dominan adalah umur 26-30 tahun.

c. **Gambaran Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Tabel 4.4

Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Status Jabatan	Jumlah	
		Responden (N)	Presentase (%)
1	Sarjana (SI)	2	6%
2	Diploma (DIV)	1	3%
3	Diploma (DI)	0	0
4	SMA/SMK	28	90%
Jumlah		31	100%

Sumber :Data Primer yang di olah 2018

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden berlatar belakang pendidikan dari SMA/SMK yaitu sebanyak 28 orang atau sebesar 90%, dan Diploma (DIV) ada 1 orang atau sebesar 3%, dan pendidikan Sarjana sebanyak 2 orang atau sebesar 6%. Dengan demikian latar belakang pendidikan yang dominan adalah SMA/SMK sederajat maka training yang di lakukan harus banyak melalui praktek bukan hanya teori karena bekal pendidikan mereka.

d. Gambaran Jumlah Responden Berdasarkan Status Jabatan

Tabel 4.5
Jumlah Responden Berdasarkan Status Jabatan

No.	Status Jabatan	Jumlah	
		Responden (N)	Persentase (%)
1	Executive Housekeeper	1	3%
2	Supervisor	3	10%
3	Order Taker	1	3%
4	Room Attendant	10	32%
5	Linen Attendant	2	6%
6	Laundry Attendant	2	6%
7	Public area	9	29%
8	Gardener	3	10%
Jumlah		31	100%

Sumber : Data Primer yang di olah 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat dikatakan bahwa jabatan karyawan adalah mulai dari Executive Housekeeper sebanyak 1 orang atau 3%, Supervisor sebanyak 3 orang atau sebesar 10%, Order Taker ada 1 orang atau sebesar 3%, Room Attendant terdiri dari terdiri dari 10 orang atau sebesar 32%, Linen Attendant terdiri dari 2 orang atau sebesar 6%, Laundry Attendant terdiri dari 2 orang atau sebesar 6%, Public area terdiri dari 9 orang atau sebesar 29% dan Gardener terdiri dari 3 orang atau sebesar 10%.

C. Hasil Penelitian

1. Distribusi Frekuensi Variabel In House Training

Hasil dari penelitian kuisiner yang telah dilakukan di *housekeeping department* pada Hotel Ijen Suites Malang antara variabel *in house training* terhadap kinerja karyawan, secara keseluruhan dapat digambarkan pada tabel berikut :

a. In House Training

Tabel 4.6
Jumlah Persentase Jawaban Responden Pada Setiap Pernyataan

Variabel <i>Inhouse Training</i> (X)												Indikator
Pernyataan	SS (5)	%	S (4)	%	R (3)	%	TS (2)	%	STS (1)	%	Mean	
X.1.1	6	19,4%	24	77,4%	0	0%	0	0%	1	3,2%	4,1	4,12
X.1.2	5	16,1	26	83,9	0	0	0	0	0	0%	4,16	
X.2.1	11	35,5	20	64,5	0	0	0	0	0	0%	4,35	4,35
X.2.2	13	41,9	16	51,6	2	6,5	0	0	0	0%	4,35	
X.3.1	10	32,3	17	54,8	4	12,9	0	0	0	0%	4,19	4,24
X.3.2	11	35,5	18	58,1	2	6,5	0	0	0	0%	4,29	
X.4.1	3	9,7	19	61,3	9	29	0	0	0	0%	3,81	3,82
X.4.2	6	19,4	15	48,4	9	29	1	3,2	0	0%	3,84	
X.5.1	8	25,8	15	48,4	8	25,8	0	0	0	0%	4	4,14
X.5.2	12	38,7	16	51,6	3	9,7	0	0	0	0%	4,29	

Sumber : Data Primer yang di olah 2018

X1.1 = Pelatihan bertujuan untuk mengembangkan kemampuan

X1.2 = Pelatihan bertujuan untuk dapat menambah pengetahuan

X2.1 = Pelatihan bertujuan untuk membentuk cara kerja karyawan

X2.2 = Pelatihan bertujuan untuk membentuk karakteristik karyawan

X3.1 = Pelatihan bertujuan untuk meningkatkan keterampilan karyawan

X3.2 = Pelatihan mampu meningkatkan keterampilan dalam menyelesaikan pekerjaan

X4.1 = Pelatihan untuk menambah pengetahuan dalam bidang housekeeping

X4.2 = Pelatihan untuk menambah ilmu komunikasi kerja dalam bidang housekeeping

X5.1 = Materi pelatihan lebih banyak aplikatif

X5.2 = Pelatihan lebih banyak praktek langsung

Berdasarkan tabel 4.6 diatas dapat diketahui bahwasannya:

- 1) X1 Pada indikator Pendidikan,(X1.1) seringkali mengikuti pelatihan yang bertujuan untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan ataupun keahlian tertentu dalam bidang *Housekeeping*, mean (4,1). Hal ini dapat dilihat dari besarnya presentase yaitu 77,4 % (24 orang responden) menyatakan setuju, 19,4% (6 orang responden) menyatakan sangat setuju dan hanya 3,2% atau 1 orang yang menyatakan sangat tidak setuju artinya dengan mengikuti pelatihan dapat meningkatkan kemampuan dari karyawan housekeeping.
- 2) X1 Pada indikator Pendidikan,(X1.2) *Inhouse training* atau pelatihan yang pernah diikuti dapat menambah pengetahuan dan keahlian dalam melaksanakan pekerjaan mean (4,16).. Hal ini dapat dilihat dari besarnya presentase yaitu 83,9% (26 orang responden) menyatakan sangat setuju dan 16% (5 orang responden) menyatakan setuju artinya mengikuti pelatihan dapat menambah pengetahuan tentang

housekeeping agar lebih handal dalam bekerja di housekeeping department.

- 3) X2 Pada indikator Prosedur sistematis,(X2.1) pelatihan yang diikuti bertujuan untuk membentuk cara kerja karyawan yang teratur dan baik mean (4,35). Hal ini dapat dilihat dari besarnya presentase yaitu 64,5% (20 orang) menyatakan setuju dan 35,5% (11 orang responden) menyatakan sangat setuju artinya dengan pelatihan yang di ikuti ini dapat membentuk tata cara kerja dari karyawan menjadi teratur sesuai dengan yang suda di tentukan oleh manajemen hotel Ijen Suites Malang.
- 4) X2 Pada indikator Prosedur sistematis,(X2.2) pelatihan yang anda ikuti bertujuan untuk membentuk karakteristik kerja anda, mean (4,35).. Hal ini dapat dilihat dari besarnya presentase yaitu 51,6% (16 orang responden) menyatakan setuju, 41,9% (13 orang responden) menyatakan sangat setuju dan 6,5% (2 orang responden) menyatakan ragu-ragu artinya dengan adanya pelatihan dapat membentuk karakteristik karyawan menjadi lebih professional dalam menyelesaikan setiap pekerjaan.
- 5) X3 Pada indikator keterampilan teknis,(X3.1) pelatihan yang diikuti bertujuan untuk meningkatkan dan menambah keterampilan karyawan dalam bidangnya, mean (4,19). Hal ini dapat terlihat dari besarnya presentase yaitu 54,8% (17 orang responden) meyakini setuju, 32,3% (17 orang responden) menyatakan sangat setuju dan 12,9% (4

orang) menyatakan ragu-ragu artinya pelatihan dapat meningkatkan keterampilan karyawan dalam bidang housekeeping sehingga lebih menguasai dalam menjalankan pekerjaannya.

- 6) X3 Pada indikator keterampilan teknis,(X3.2) *inhouse training* yang diikuti mampu meningkatkan keterampilan dalam menyelesaikan pekerjaan, mean (4,29). Pernyataan tersebut sesuai dengan kenyataan yang ada. Hal ini dapat terlihat dari besarnya presentase yaitu 58,1% (18 orang responden) menyatakan setuju, 35,5% (11 orang responden) menyatakan sangat setuju dan 6,5% (2 orang responden) menyatakan ragu-ragu artinya *inhouse training* menjadikan karyawan lebih menguasai dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai porsi dan waktu yang di tentukan oleh manajemen hotel Ijen Suites Malang.
- 7) X4 Pada indikator mempelajari pengetahuan,(X4.1) selama ini yang dilakukan oleh *supervisor* bertujuan untuk menambah pengetahuan dalam bidang pengetahuan *housekeeping*, mean (3,81). Hal ini dapat dilihat dari besarnya presentase yaitu 61,3% (19 orang responden) menyatakan setuju, 9,7% (3 orang responden) menyatakan sangat setuju dan 29% (9 orang responden) menyatakan ragu-ragu artinya pelatihan dapat menambah pengetahuan keterampilan agar lebih kaya akan wawasan bidang housekeeping .
- 8) X4 Pada indikator mempelajari pengetahuan,(X4.2) selama ini pelatihan yang anda lakukan menambah pengetahuan anda mengenai ilmu komunikasi kerja dalam bidang *housekeeping*, mean (3,84). Hal

ini dapat dilihat dari besarnya presentase yaitu 48,4% (15 orang responden) menyatakan setuju, 19,4% (6 orang responden) menyatakan sangat setuju dan 29% (9 orang responden) menyatakan ragu-ragu dan 3,2% (1 orang responden) menyatakan tidak setuju artinya dengan mengikuti pelatihan dapat mengetahui tata cara komunikasi kerja dengan sesama karyawan housekeeping department agar dapat menjalankan tugas team dengan baik dan cepat.

9) X5 Pada indikator mengutamakan praktek dari pada teori,(X5.1) materi yang diberikan di *inhouse training* lebih banyak praktis dan aplikatif dari pada teori, Mean (4). Hal ini dapat dilihat dari besarnya presentase yaitu 48,8% (15 orang responden) menyatakan setuju, 25,8% (8 orang responden) menyatakan sangat setuju dan 25,8% (8 orang responden) menyatakan ragu-ragu artinya pelatihan ini memang bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan hal tersebut di karenakan housekeeping department di tuntut untuk langsung terjun ke lapangan.

10) X5 Pada indikator mengutamakan praktek dari pada teori,(X5.2) selama pelatihan yang diikuti lebih banyak praktek dari pada teori, dapat dilihat mean (4,29) dan dari besarnya presentase yaitu 51,6% (16 orang responden) menyatakan setuju, 38,7% (12 orang responden) menyatakan sangat setuju, 9,7% (3 orang responden) menyatakan ragu-ragu dan 10% (3 orang responden) menyatakan tidak setuju artinya housekeeping department memang harus mengutamakan

praktek karena dengan jam terbang yang semakin tinggi menjadikan karyawan semakin baik dan terbiasa dalam menghadapi tugas.

b. Kinerja Karyawan

Tabel 4.7

**Jumlah peresentase jawaban Responden Pada Setiap Item
Pernyataan**

Variabel Kinerja Karyawan (Y)											Mean	Indicator
Pernyataan	SS (5)	%	S (4)	%	R (3)	%	TS (2)	%	STS (1)	%		
Y.1.1	9	29	19	61,3	3	9,7	0	0	0	0	4,19	4,24
Y.1.2	11	35,5	18	58,1	2	6,5	0	0	0	0	4,29	
Y.2.1	12	38,7	18	58,1	1	3,2	0	0	0	0	4,35	4,25
Y.2.2	11	35,5	14	45,2	6	19,4	0	0	0	0	4,16	
Y.3.1	7	22,6	19	61,3	5	16,1	0	0	0	0	4,06	4,17
Y.3.2	12	38,7	16	51,6	3	9,7	0	0	0	0	4,29	
Y.4.1	14	45,2	12	38,7	5	16,7	0	0	0	0	4,29	4,24
Y.4.2	11	35,5	15	48,4	5	16,1	0	0	0	0	4,19	

Sumber : Data Primer yang di olah 2018

Y1.1 = Hasil kinerja yang di capai karyawan housekeeping selama ini sudah memenuhi standart yang di tetapkan oleh manajemen hotel

Y1.2 = Hasil kinerja yang di capai tidak mendapat keluhan dari tamu hotel

Y2.1 = Karyawan housekeeping mampu menyelesaikan target yang di berikan

Y2.2 = Karyawan housekeeping mampu menyelesaikan banyaknya tugas sesuai target yang di berikan

Y3.1 = Karyawan housekeeping bekerja sesuai dengan targer waktu yang di tentukan

Y3.2 = Karyawan housekeeping mengerjakan tugasnya selalu efisien

Y4.1 = Karyawan housekeeping mampu menangani *complaint*

Y4.2 = Karyawan housekeeping mampu memecahkan masalah dengan efektif

Berdasarkan tabel 4.7 diatas dapat diketahui bahwasannya:

- 1) Y1 Pada indikator kualitas,(Y1.1) hasil kinerja yang dicapai karyawan *housekeeping* selama ini sudah memenuhi standart yang ditetapkan oleh manajemen hotel, mean (4,19) dan dapat dilihat dari besarnya persentase sebanyak 61,3% (19 orang responden) menyatakan setuju dan 29% (9 orang responden) menyatakan sangat setuju dan hanya ada 3 orang (10%) menyatakan ragu-ragu artinya karyawan housekeeping department melakukan tugas dan pekerjaannya sesuai indikator penilaian yang telah di tentukan oleh executive housekeeper dan manajemen hotel Ijen Suites Malang.
- 2) Y2 Pada indikator kualitas,(Y1.2) Hasil kinerja yang di capai tidak mendapatkan keluhan dari tamu hotel, mean (4,29) dan dapat dilihat dari besarnya persentase sebanyak 58,1% (18 orang responden) menyatakan setuju dan 35,5% (11 orang responden) menyatakan sangat setuju dan hanya ada 2 orang (6,5%) menyatakan ragu-ragu artinya karyawan house keeping department dapat menyelesaikan dengan meminimalisir kesalahan sedikit mungkin sehingga tidak sampai terjadinya complain atau ketidak puasan dari *customer* hotel.
- 3) Y2 Pada indikator kuantitas,(Y2.1) karyawan *housekeeping* mampu menyelesaikan target yang diberikan oleh *supervisor*, mean (4,35). Dapat dilihat dari besarnya persentase jawaban responden yaitu sebesar 58,1%

(18 orang responden) menyatakan setuju dan 38,7% (12 orang responden) menyatakan sangat setuju dan ada 3,1% (1 orang responden) menyatakan ragu-ragu artinya tugas dan tanggung jawab yang sudah di berikan oleh supervisor di laksanakan dengan baik oleh karyawan housekeeping.

- 4) Y2 Pada indikator kuantitas,(Y2.2) Karyawan housekeeping mampu menyelesaikan banyaknya tugas sesuai target yang di berikan, mean (4,16). Dapat dilihat dari besarnya persentase jawaban responden yaitu sebesar 45,2% (14 orang responden) menyatakan setuju dan 35,5% (11 orang responden) menyatakan sangat setuju dan ada 19,4% (6 orang responden) menyatakan ragu-ragu artinya karyawan housekeeping mampu menyelesaikan banyaknya tugas yang di berikan oleh supervisor sehingga mengeleminir adanya error dan menumpuknya tugas.
- 5) Y3 Pada indikator efektivitas,(Y3.1) Karyawan housekeeping bekerja sesuai dengan target waktu yang ditentukan, mean (4,06). Dapat dilihat dari besarnya persentase dari jawaban responden yaitu 61,3% (19 orang responden) menyatakan setuju dan 22,6% (7 orang responden) menyatakan sangat setuju dan ada 16,1% (5 orang responden) menyatakan ragu-ragu artinya dengan target waktu yang di tentukan oleh manajemen hotel karyawan housekeeping mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawab dengan waktu yang ada tanpa adanya komplain dan keluhan dari *customer*.

- 6) Y3 Pada indikator efektivitas,(Y3.2) Karyawan housekeeping selama ini dalam mengerjakan tugasnya selalu efisien, mean (4,29). Hal ini dapat dilihat dari besarnya persentase dari jawaban responden yaitu 51,6% (16 orang responden) menyatakan setuju, 38,7% (12 orang responden) menyatakan sangat setuju dan 9,7% (3 orang responden) menyatakan ragu-ragu artinya karyawan housekeeping department dalam menyelesaikan selalu cekatan dan mengerjakan pekerjaan yang sesuai dengan tugasnya masing masing.
- 7) Y4 Pada indikator kemandirian,(Y4.1) karyawan *housekeeping* mampu menangani complaint dan dapat mengambil keputusan, mean (4,29).. Hal ini dapat dilihat dari besarnya persentase yaitu 38,7% (12 orang responden) menyatakan setuju, 45,2% (14 orang responden) menyatakan sangat setuju dan 16,7% (5 orang responden) menyatakan ragu-ragu artinya karyawan housekeeping mampu handle masalah yang ada seperti complaint dari *customer* selalu bisa di atasi dengan baik dengan keputusan yang tepat .
- 8) Y4 Pada indikator kemandirian,(Y4.2) Karyawan housekeeping mampu memecahkan masalah dengan efektif, mean (4,19). Hal ini dapat dilihat dari besarnya persentase yaitu 48,4% (15 orang responden) menyatakan setuju, 35,5% (11 orang responden) menyatakan sangat setuju dan 16,1% (5 orang responden) menyatakan ragu-ragu artinya karyawan housekeeping dapat menyelesaikan suatu masalah yang ada baik itu yang

berhubungan dengan pekerjaan maupun yang menyangkut lingkungan sekitar housekeeping department.

2. Analisis data

A. Analisis Linier Sederhana

Analisis regresi atau analisis regresi linier sederhana bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara variabel yang satu dengan variabel yang lainnya. Maka dari itu, analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara pemberian *inhouse training* terhadap kinerja karyawan. Analisis ini dilakukan dengan bantuan software SPSS 16.0.

Digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh antara variabel bebas, yaitu *In House Training* (X) terhadap variabel terikat yaitu peningkatan kinerja karyawan *Housekeeping Department* (Y).

Tabel 4.8 Analisa data

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	10.288	4.734		2.173	.038
<i>Inhouse training</i> (X)	.569	.114	.680	4.992	.000
R = 0,680 R Square = 0,462 Adjust R Square = 0,444 T Hitung = 4,992 Sign. T = .000 $\alpha = 0,05$					

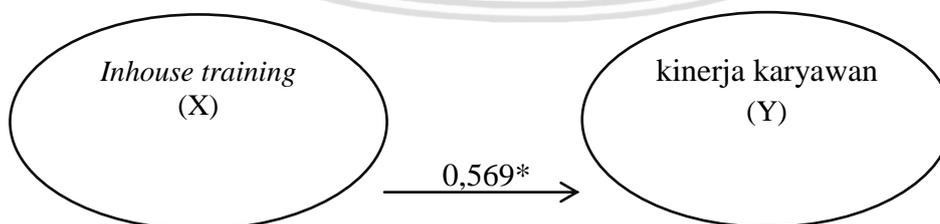
Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas yaitu *Inhouse training* terhadap variabel terkait yaitu kinerja karyawan *housekeeping department*. Pada penelitian ini menggunakan pengujian yang dilakukan dengan tingkat kepercayaan 95% atau tingkat signifikansi 5% ($\alpha=0,05$). Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai T sebesar 0,000 kemudian dibandingkan dengan nilai signifikansi α sebesar 0,05. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa signifikansi T < signifikansi α yaitu $0,000 < 0,05$ maka hasil regresi linier sederhana adalah signifikan. Artinya variabel *Inhouse training* (X) secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan (Y).

Berdasarkan analisis regresi linier sederhana maka dapat dihasilkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 10.288 + 0,569 X$$

Keterangan :

$\hat{\beta} = 0,569$ setiap kenaikan 1 satuan nilai *Relationship Marketing* akan menaikkan 0,569 satuan kepuasan konsumen.



Keterangan : * (Signifikan)

Berdasarkan hasil regresi linier sederhana tersebut maka disimpulkan bahwa variabel bebas yaitu *Relationship Marketing* memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu variabel kepuasan konsumen.

b. Uji Hipotesis (Uji t)

Berdasarkan analisis data dan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa :

Dari hasil uji t diperoleh t hitung sebesar 4.992 sedangkan t tabel sebesar 2,045 maka hasil t hitung lebih besar daripada t tabel dan menunjukkan H_a diterima dan H_0 ditolak. Jadi hasil uraian tersebut dapat diartikan jika *Inhouse Training* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada *housekeeping department* di Hotel Ijen Suites Malang.

c. Koefisien determinasi

Koefisien determinasi diperlukan untuk mengetahui besar pengaruh variabel bebas yaitu *Inhouse Training* (X) terhadap variabel kinerja karyawan pada *housekeeping department* (Y). berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa koefisien determinasi atau R Square (R^2) sebesar 0,462, yang menunjukkan bahwa 46,2% variabel kinerja karyawan pada *housekeeping department* (Y) akan dipengaruhi oleh variabel *Inhouse Training* (X), sementara sisanya sebesar 53,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

3. Pembahasan

A. Deskripsi *In House Training* di Hotel Ijen Suites Malang

Dalam dunia perhotelan faktor sumber daya manusia adalah komponen yang harus di perhatikan selain fasilitas yang lengkap dan memadai untuk para *customer*. Karena meskipun memiliki fasilitas yang memadai serta berstandart international sekalipun tanpa di tunjang dengan sumber daya manusia yang baik akan menjadikan banyaknya *human error* di sana. Dalam bidang jasa (Hotel) sumber daya manusia sangat memiliki peranan penting maka dari itu untuk menjadikan sumber daya yang baik setelah di adakanya serangkaian seleksi juga di lakukanya pelatihan pelatihan yang menunjang peningkatan kinerja karyawan khususnya di Housekeeping department. Salah satunya adalah *In House training* yang di lakukan oleh manajemen hotel agar karyawan dapat lebih *professional* dalam menyelesaikan tugas dan menangani setiap *complain* dari karyawan dengan lebih baik.

Dapat dilihat juga dari tingkat tinggi nya jawaban responden dari pertanyaan X1.2 yaitu Pelatihan bertujuan untuk dapat menambah pengetahuan dengan jumlah 26 bahwa *inhouse training* yang diikuti adalah bertujuan untuk menambah penegtahuan dan bisa meningkatkan kinerja karyawan dalam bidangnya. Hal ini berarti karyawan sudah cukup kritis dan mampu melaksanakan pekerjaan dengan dibekali pemberian *inhouse traning* yang diadakan terutama pada keterampilan teknis. Sesuai dengan pendapat Robbins, 2003 mengatakan bahwa keterampilana teknis adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan.

Sumber daya manusia yang memiliki keterampilan teknis yang lebih baik tidak akan canggung-canggung melakukan semua pekerjaan terlebih pekerjaan yang menantang, berani mengambil resiko tanpa menghindari dari tanggung jawab, serta tidak ragu-ragu menghadapi kegagalan demi tercapainya tujuan bersama (Hasibuan, 1996) maka dapat dikatakan bahwa semakin tinggi keterampilan teknis maka kinerja karyawanpun akan semakin meningkat. Keterampilan teknis merupakan faktor penting dalam kinerja karyawan.

Inhouse training sangat penting dan perlu diadakan secara berkala, dengan materi yang baru ataupun materi lama yang bertujuan untuk mereshuffle kembali ingatan karyawan supaya bisa tetap bekerja sesuai dengan standart operasional yang ditetapkan sehingga kinerja karyawan pun akan semakin meningkat dan membaik. Dengan kinerja karyawan yang sangat baik maka hasil yang didapatnya bisa maksimal dan sesuai dengan standart operasional yang ada dan dapat memenuhi target-target dan tujuan bersama.

Sikula (2011:44) pelatihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir dimana pegawai non manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan terbatas dan menurut Sedarmayanti (2013:164) menyatakan bahwa pelatihan adalah bagian dari pendidikan menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan dan keterampilan diluar system

pendidikan yang berlaku, dalam waktu yang *relative* singkat dan dengan metode yang lebih mengutamakan praktek dari pada teori.

Hal ini dapat dikatakan berpengaruh karena pemberian inhouse training sangat berdampak positif pada kinerja karyawan, dilihat dari latar belakang dan tingkat pendidikan yang bukan belatar belakang dari pendidikan perhotelan dan dominan hanya sebatas lulusan SMA dan SMK sederajat namun para karyawan mampu bekerja sesuai dengan standart operasional yang ditetapkan di Hotel Ijen Suites Malang.

B. Deskripsi Kinerja Karyawan di Hotel Ijen Suites Malang

Simamora (2003:45) kinerja adalah ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai misinya. Sedangkan Shadily (1992:425), mengatakan kinerja atau *performance* adalah berdaya guna prestasi atau hasil. Serta menurut Rivai dan Basri, 2005:50 hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama.

Kinerja karyawan adalah faktor yang harus di perhatikan dalam bidang jasa terutama dalam bidang perhotelan karena dengan kinerja karyawan yang baik maka akan membuat *customer* dari hotel bersangkutan akan baik pula citranya sehingga banyak mempunyai *customer* yang akan memilih hotel tersebut untuk pilihan menginap berikutnya. Dengan kinerja karyawan yang baik meskipun memiliki klasifikasi dan bintang yang sama dengan

hotel pesaing tetapi apabila dengan pelayanan yang baik dan berkesan di hati para *customer* akan menjadikan hotel tersebut memiliki nilai tersendiri untuk *customer* menginap di hotel tersebut daripada hotel pesaing yang memiliki klasifikasi dan fasilitas yang hamper sama sekalipun.

C.Pengaruh *In House Training* terhadap Kinerja Karyawan Housekeeping Department di Hotel Ijen Suites Malang

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh secara positif dan signifikan antara variabel *in house training* terhadap kinerja karyawan pada Hotel Ijen Suites Malang . Hasil tersebut membuktikan bahwa pelatihan yang di adakan ini memberikan dampak terhadap meningkatnya kinerja karyawan *housekeeping department*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *In House Training* yang di berikan kepada karyawan *housekeeping department* mampu berpengaruh kepada meningkatnya kinerja karyawan di hotel Ijen Suites Malang.

Pelatihan (Training) adalah salah satu cara yang di lakukan oleh perusahaan dalam upaya meningkatkan kinerja dari karyawan. Menurut Sudarmanto, mengutip Raymond Noe (2009: 228) pelatihan merupakan usaha yang direncanakan oleh perusahaan (organisasi) untuk memfasilitasi pembelajaran kompetensi karyawan yang berhubungan dengan pekerjaan.

Sudarmanto, mengutip Bernardin (2009:228) pelatihan (training) merupakan segala kegiatan untuk meningkatkan kinerja individu atau pegawai sesuai dengan pekerjaan atau jabatan yang dipegangnya atau berhubungan dengan tugas saat ini.

Carrel dalam Salinding (2011:15) “tujuan utama program pelatihan yaitu dapat meningkatkan kinerja karyawan”. Hal ini berarti menunjukkan pelatihan sangat berperan penting dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan serta dapat meningkatkan kinerja karyawan



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pemberian inhouse training dan kinerja karyawan di *Housekeeping Department* pada Hotel Ijen Suites Malang. Hal ini dibuktikan dengan hasil Uji t yang menunjukkan nilai t hitung lebih besar dari t tabel, yang mana diketahui t hitung 6,291 dan t tabel 2,045.

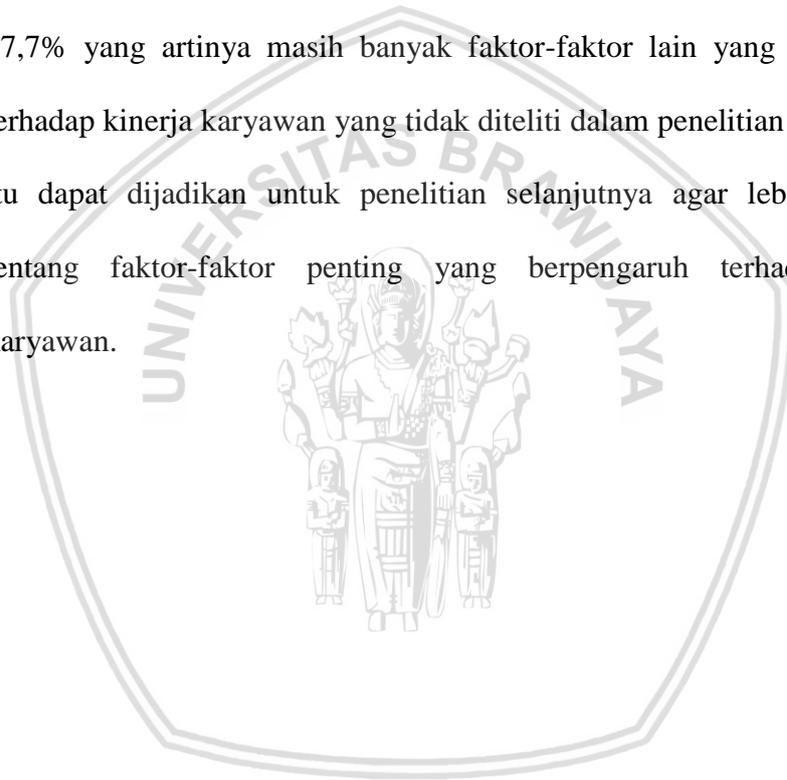
Lalu pengaruh *Inhouse Training* terhadap kinerja karyawan *Housekeeping department* hanya sebesar 57,7%. Hal ini dibuktikan dari hasil data yang diperoleh pada SPSS 16.0 sejumlah 57,7%. Sedangkan sisanya 42,3% bisa dikatakan terdapat faktor atau variabel lain, salah satu contohnya yaitu variabel iklim organisasi, variabel motivasi dan variabel kepuasan kerja.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh pemberian inhouse training terhadap peningkatan kinerja *housekeeping department* di Hotel Ijen Suites Malang. Maka saran yang dapat penulis berikan adalah :

1. Disarankan kepada manajemen dan *supervisor* supaya mengadakan *inhouse training* secara berkala dan teratur. Karena dengan diadakannya *inhouse training* secara berkala dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam memenuhi target-target yang ditentukan oleh hotel.

2. Disarankan kepada manajemen dan *supervisor* untuk menambah jam diadakannya *inhouse training* dengan semakin banyak nya *inhouse training* yang diadakan maka karyawan akan lebih mudah untuk memenuhi dan menjalankan *standart* operasional (SOP) yang akan berdampak pada hasil kinerja karyawan yang lebih baik.
3. Bagi peneliti selanjutnya, *inhouse training* meberikan pengaruh sebesar 57,7% yang artinya masih banyak faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang tidak diteliti dalam penelitian ini, maka ha itu dapat dijadikan untuk penelitian selanjutnya agar lebih diketahui tentang faktor-faktor penting yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia perhotelan dewasa ini mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Hal ini terlihat dari maraknya pembangunan beberapa hotel baru yang mulai bermunculan di kota-kota besar, salah satunya di Kota Malang. Kota Malang memiliki Letak yang strategis dan mudah dijangkau dari segala arah membuat kota ini sebagai salah satu destinasi wisata yang paling digemari para wisatawan dalam maupun luar negeri. Dengan begitu para pengamat bisnis mulai berlomba-lomba bersaing membuat tempat wisata dan juga hotel.

Tak banyak orang yang mengerti tentang definisi dari hotel itu sendiri. Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial menurut Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No.KM.37/PW.340/MPPT-86, dalam buku Hotel Management (Pengelolaan Hotel) karangan Richard Sihite (2000:50).

Dalam sebuah hotel besar terdapat 3 Department Pokok dan 5 Departemen Penunjang. Salah satunya adalah department housekeeping tergolong dalam *room division* dengan department *front office* yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menciptakan keindahan, kerapian, kebersihan kelengkapan dan kesehatan diseluruh area baik *front of the house* maupun

back of the house agar seluruh tamu maupun karyawan dapat merasa nyaman dan aman selama berada didalam hotel.

Adapun tanggung jawab housekeeping meliputi area :

1. Ruang tamu (*guest room*)
2. Lorong (*corridor*)
3. Restoran dan banquet (*restaurant and banquet hall*)
4. Ruang kantor (*office*)
5. Locker karyawan (*employee locker*)
6. Toilet karyawan (*employee toilet*)
7. Toilet tamu (*guest toilet*)
8. Taman (*garden*)
9. Kolam renang (*pool area*)
10. Halaman parkir (*parking area*)

Housekeeping department bagi sebagian besar hotel, merupakan sumber pendapatan hotel yang paling besar. Karena tamu yang menginap tentu mengeluarkan uang lebih banyak untuk sewa bila dibandingkan dengan uang yang harus dibayarkan untuk makan dan minum serta pengeluaran yang lain. Sebagai sumber pendapatan, *housekeeping department* harus ditangani oleh tenaga-tenaga atau sumber daya manusia yang trampil dan profesional. Karena Sumber daya manusia adalah aset penting bagi hotel untuk menunjang keberhasilan dan mencapai tujuannya. Sumber daya manusia adalah seluruh pelaksana kebijakan organisasi sehingga perlu dibekali dengan pengetahuan yang memadai. Pentingnya sumber daya manusia ini perlu disadari oleh semua

tingkatan manajemen dihotel. Bagaimanapun majunya teknologi saat ini, namun faktor manusia tetap memegang peranan penting bagi keberhasilan suatu organisasi.

Banyak usaha yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia, diantaranya melalui kegiatan pelatihan. Program pelatihan adalah suatu keharusan dari suatu organisasi dan merupakan bagian dari upaya pengembangan sumber daya manusia sekaligus sebagai salah satu solusi untuk memecahkan suatu masalah dalam organisasi. Menurut Siagian (2000:175) pelatihan adalah proses belajar mengajar dengan menggunakan teknik dan metode tertentu secara konsepsional. Sedangkan menurut Simamora (1995:286) pelatihan adalah penciptaan suatu lingkungan dimana para karyawan dapat memperoleh atau mempelajari sikap, kemampuan, keahlian, pengetahuan dan perilaku yang spesifik yang berkaitan dengan pekerjaan. Kegiatan pelatihan juga dimaksudkan untuk mengurangi kesenjangan antara sumber daya yang dimiliki perusahaan dengan sumber daya manusia yang diharapkan perusahaan dapat mencapai tujuan, visi dan misi.

Hotel Ijen Suites memiliki 170 kamar. Rinciannya, 111 kamar kelas superior, 32 kamar kelas de lux, 20 kamar kelas executive, 6 kamar kelas royal serta satu kamar president suites. Dengan banyaknya kamar dan fasilitas pastinya akan dibutuhkan banyak pula pekerja yang bertugas untuk membersihkan dan memelihara kebersihan dan kerapian seluruh area yang ada di hotel baik *front of the house* area maupun *back of the house* area.

Dalam melaksanakan tugas tersebut karyawan yang berada di *housekeeping department* memerlukan banyak kemampuan dan keahlian yang harus dimiliki untuk membuat dan memelihara seluruh area yang ada di hotel menjadi bersih rapi dan juga nyaman ketika tamu maupun seluruh karyawan saat berada di area hotel. Dalam hal tersebut para karyawan memerlukan pelatihan-pelatihan kerja (*training*) guna menambah pengetahuan, *skill*, dan keterampilan.

B. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah yang akan membahas masalah yang akan dibahas :

Apakah ada pengaruh pemberian *in house training* terhadap peningkatan kinerja karyawan *Housekeeping Department* di Hotel Ijen Suites Malang ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam melakukan penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut :

Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pemberian *in house training* terhadap peningkatan kinerja *Housekeeping Department* di Hotel Ijen Suites Malang ?

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin penulis sampaikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

- a. Untuk menambah pengetahuan tentang pentingnya pemberian *training*.

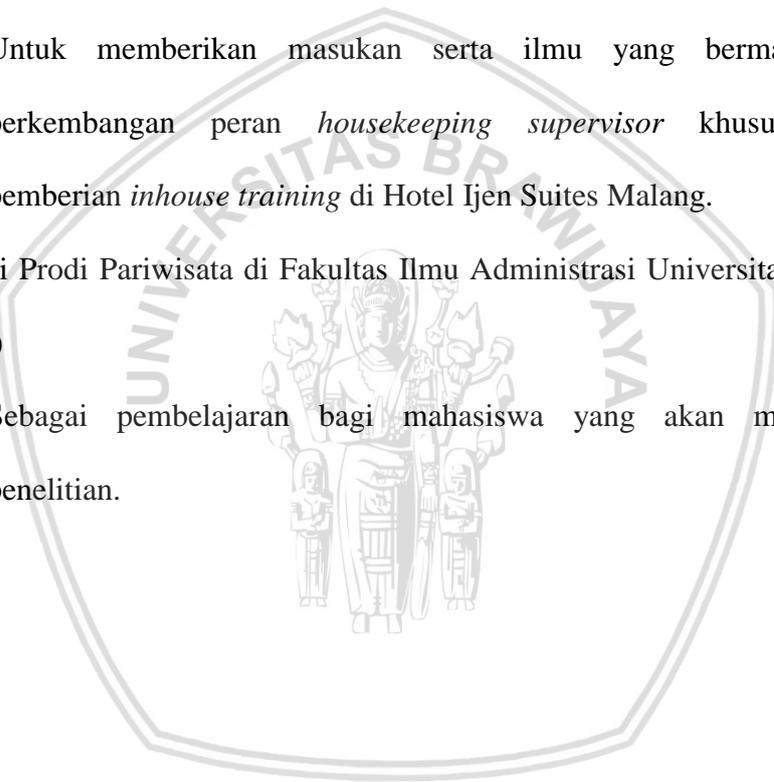
- b. Agar penelitian ini dapat menambah wawasan bagi penulis.
- c. Untuk menambah wawasan keilmuan tentang manajemen sumber daya manusia khususnya tentang pelatihan kerja khususnya bidang perhotelan.

2. Bagi Hotel

- a. Sebagai bahan masukan untuk meningkatkan pemberian *inhouse training* pada karyawan *housekeeping department* di Hotel Ijen Suites Malang.
- b. Untuk memberikan masukan serta ilmu yang bermanfaat bagi perkembangan peran *housekeeping supervisor* khususnya dalam pemberian *inhouse training* di Hotel Ijen Suites Malang.

3. Bagi Prodi Pariwisata di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya (S1)

- a. Sebagai pembelajaran bagi mahasiswa yang akan melaksanakan penelitian.



E. SISTEMATIKA PENULISAN

BAB I PENDAHULUAN

Berisi mengenai pemaparan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian serta kontribusi penelitian serta sistematika di dalam penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi mengenai beberapa penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian Pengaruh Pemberian *In House Training* terhadap Peningkatan Kinerja *Housekeeping Department*.

Teori-teori yang berkaitan dengan penelitian, hubungan antar variabel dan rumusan hipotesis pada penelitian yang akan di lakukan sebagai landasan ilmiah yang berkaitan dengan judul dan permasalahan.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisikan mengenai metode metode dalam penelitian seperti jenis penelitian, lokasi penelitian, definisi operasional, sumber data, teknik analisis data yang digunakan

BAB IV PEMBAHASAN

Berisi tentang analisis deskriptif dan pembahasan penelitian

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Menguraikan kesimpulan dan saran dalam penelitian dan saran ditujukan kepada pihak-pihak yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Rachman. 2005. *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bagus Rai Utama, I Gusti. 2012. *Metodologi Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Hasan, Iqbal. 2009. *Analisa Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta. Penerbit PT. Bumi Aksara.
- Johan. *Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan di Restoran Soho Makasar*. Makasar. Diakses pada 21 Agustus 2017.
- Marlia, Novita . *Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV Alam Prima Komputer Bandar Lampung*. Bandar Lampung. Diakses pada tanggal 21 Agustus 2017
- Mujib, Alvi. 2015. *Pengaruh Peltihan Diskusi Kelas Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Food & Beverage Service Di Hotel Santika Premiere Malang*. Malang : Tidak diterbitkan.
- Rony Salinding, (2011) . *Analisis Pengaruh Pelatihan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Erajaya Swasembada Cabang*
- Sahid, Raharjo. *Cara melakukan Uji Realibiltas Alpha Cronbach's Dengan SPSS*. <http://spssindonesia.com>. Diakses tanggal 7 Agustus 2017
- Sihotang, A.2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit PT. Pradnya Paramita.
- Simamora, Henry. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit Bagian Penerbitan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YPKN.
- Strauss and Sayles.2005. *Manajemen Personalialia*. Jakarta: Penerbit Sabdodadi.
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM: Teori, Dimensi Pengukuran dan Implementasi Dalam Organisasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiono. *Metode Penelitian dan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.2015. Jakarta
- Sunarto. 2007. *Manajemen 2*. Yogyakarta. Penerbit Amus Grumbulgede.

Uma Sekaran, 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 2, Jakarta: Salemba Empat.

Yuni, Indri.2015. *Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Housekeeping Department di Hotel Santika Premiere Malang*. Malang : Tidak Diterbitkan

