

ABSTRACT

Human Resources has a very important role in determining the success of achieving the goals of an organization. Success or failure of the implementation of HR functions depends heavily on the extent to which the quality of Human Resources. This shows the importance of the development of human resources in the hospitality business that continues to grow in line with the demands of globalization.

This study aims to identify and analyze the development of human resources and a significant positive effect on the performance of employees at 5 star hotel in Bandung, especially at Marbella Suites and Padma Hotel. In this study the authors use nonprobability sampling method by taking a census technique, this amounts to 106 employees of the Housekeeping Department, F & B Service Department, and the Front Office Department.

The results of the testing are Human Resource Development (Education and Training Employee) and a significant positive effect on employee performance (Quality, Attitudes and Behavior, Job Performance, Responsibility, Presence, and Collaboration) by 29.2%. As a continuous process of human resource development should prioritize the needs of employees in order to further improve the quality of its performance.

Keywords: *Human Resource Development, Employee Performance*

ABSTRAK

Sumber Daya Manusia mempunyai peranan yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan pencapaian tujuan suatu organisasi. Berhasil atau gagalnya pelaksanaan fungsi-fungsi SDM sangat bergantung pada sejauh mana kualitas Sumber Daya Manusia. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya peran pengembangan Sumber Daya Manusia dalam bisnis perhotelan yang terus berkembang sejalan dengan tuntutan era globalisasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengembangan sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel bintang 5 di Bandung khususnya pada Marbella Suites dan Padma Hotel. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan mengambil teknik sensus, yang berjumlah 106 karyawan bagian Housekeeping Department, F&B Service Department, dan Front Office Department.

Hasil dari pengujian adalah Pengembangan Sumber Daya Manusia (Pendidikan dan Pelatihan Karyawan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Kualitas, Sikap dan Perilaku, Prestasi Kerja, Tanggung Jawab, Kehadiran, dan Kerja Sama) sebesar 29,2%. Sebagai proses yang berkesinambungan pengembangan sumber daya manusia harus mengedepankan kebutuhan karyawan agar semakin memperbaiki kualitas kinerjanya.

Kata Kunci: Pengembangan Sumber Daya Manusia, Kinerja Karyawan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
<i>ABSTRACT</i>	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1

1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Maksud dan Tujuan.....	7
1.4. Kegunaan Penelitian.....	7

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN

HIPOTESIS

2.1. Kajian Pustaka.....	9
2.1.1. Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	9
2.1.1.1. Pengertian Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	9
2.1.1.2. Manfaat dan Tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	12
2.1.1.3. Hambatan Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	21
2.1.1.4. Metode Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	23
2.1.2. Kinerja Karyawan.....	30
2.1.2.1. Pengertian Kinerja Karyawan.....	31
2.1.2.2. Penilaian Kinerja Karyawan.....	32
2.1.2.3. Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja Karyawan.....	33
2.1.2.4. Mengukur Kinerja Karyawan.....	35
2.2. Riset Terdahulu.....	40
2.3. Kerangka Penelitian.....	44
2.4. Pengembangan Hipotesis.....	44

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	46
3.1.1. Lokasi Penelitian.....	46
3.1.2. Waktu Penelitian.....	46
3.2. Jenis Penelitian.....	46
3.3. Populasi.....	47
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.5. Skala Pengukuran.....	49
3.6. Definisi Operasional Variabel.....	50
3.7. Metode Analisis Data.....	53
3.8. Uji Normalitas.....	53
3.9. Uji Regresi Sederhana.....	53
3.9.1. Uji Hipotesis.....	54
3.9.2. Uji Koefisien Determinasi.....	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Karakteristik Responden.....	55
4.2. Gambaran Distribusi Instrumen.....	55
4.2.1. Gambaran Distribusi Instrumen Terhadap Pengembangan Sumber Daya Manusia (X).....	55

4.2.1.1.	Pernyataan Responden Terhadap Materi yang Disampaikan Dapat Bermanfaat dan Dapat Diterapkan Dalam Pekerjaan.....	56
4.2.1.2.	Pernyataan Responden Terhadap Materi yang Disampaikan Mengikuti Perkembangan Zaman.....	57
4.2.1.3.	Pernyataan Responden Terhadap Materi yang Disampaikan Relevan dengan Tujuan dan Sasaran.....	58
4.2.1.4.	Pernyataan Responden Terhadap Deskripsi yang Disampaikan dapat Menjelaskan Permasalahan.....	59
4.2.1.5.	Pernyataan Responden Terhadap Metode Pelatihan yang Digunakan Menarik dan Mudah dimengerti.....	61
4.2.1.6.	Pernyataan Responden Terhadap Metode Pendidikan yang Digunakan Sesuai Kebutuhan Praktis dan Pengembangan.....	63
4.2.1.7.	Pernyataan Responden Terhadap Istruktur Berkualitas Memadai dan Berpengalaman Sehingga Mampu Memberikan Materi yang Mudah Dipahami.....	64
4.2.1.8.	Pernyataan Responden Terhadap Istruktur Mampu Memotivasi Untuk Giat Belajar Dalam Program Ini.....	66
4.2.1.9.	Pernyataan Responden Terhadap Istruktur Mempunyai Sikap yang Baik Sehingga Dapat Melakukan Program Ini Dengan Nyaman.....	67

4.2.1.10.	Pernyataan Responden Terhadap Alokasi Waktu Tiap Materi Dapat Membantu Pemahaman Mengenai Isi Materi Tersebut.....	68
4.2.1.11.	Pernyataan Responden Terhadap Program Pendidikan ini Dilakukan Lebih Dari Satu Kali.....	70
4.2.1.12.	Pernyataan Responden Terhadap Media Presentasi yang Digunakan Pada Program Ini Membantu Dalam Memahami yang Disampaikan Oleh Instruktur.....	71
4.2.1.13.	Pernyataan Responden Terhadap Instruktur yang Berkomunikasi Dua Arah Dalam Presentasi.....	74
4.2.2.	Gambaran Distribusi Instrumen Terhadap Kinerja Karyawan (Y)	77
4.2.2.1.	Pernyataan Responden Terhadap Kemampuan Dalam Menyelesaikan Tugas yang Diberikan.....	78
4.2.2.2.	Pernyataan Responden Terhadap Keterampilan Dalam Menyelesaikan Tugas yang Diberikan.....	79
4.2.2.3.	Pernyataan Responden Terhadap Perhatian Dalam Peralatan Kerja Dan Kebersihan Lingkungan Kerja.....	80
4.2.2.4.	Pernyataan Responden Terhadap Pelaksanaan Pekerjaan Dengan Penuh Ketelitian.....	82
4.2.2.5.	Pernyataan Responden Terhadap Kesetiaan Terhadap Pekerjaan Dan Perusahaan.....	84

4.2.2.6.	Pernyataan Responden Terhadap Kedisiplinan Dalam Bekerja Sangat Menunjang Dalam Melaksanakan Pekerjaan.....	85
4.2.2.7.	Pernyataan Responden Terhadap Usaha Bekerja Lebih Baik dan Jujur Agar Mendapatkan Kepercayaan Dari Pimpinan.....	86
4.2.2.8.	Pernyataan Responden Terhadap Keandalan Dalam Pekerjaan yang Diberikan.....	88
4.2.2.9.	Pernyataan Responden Terhadap Penyelesaian Tugas Dengan Tepat Waktu Sesuai Jadwal yang Telah Ditetapkan.....	89
4.2.2.10.	Pernyataan Responden Terhadap Mampu Bersikap Bijaksana Dalam Mengambil Keputusan Dipekerjaan.....	91
4.2.2.11.	Pernyataan Responden Terhadap Tanggung Jawab Atas Pekerjaan.....	92
4.2.2.12.	Pernyataan Responden Terhadap Ketepatan Dengan Menepatkan Tanggung Jawab Pekerjaan Sesuai Kemampuan yang Dimiliki.....	94
4.2.2.13.	Pernyataan Responden Terhadap Hasil Kerja yang Memuaskan.....	95
4.2.2.14.	Pernyataan Responden Terhadap Kehadiran Sesuai Jadwal yang Telah Ditetapkan.....	97

4.2.2.15. Pernyataan Responden Terhadap Kedatangan Tepat Waktu Sesuai Dengan Ketentuan Jam Kerja yang Telah Ditetapkan.....	98
4.2.2.16. Pernyataan Responden Terhadap Usaha Dalam Bekerja Sama Dengan Tim Untuk Mencapai Hasil Kerja yang Memuaskan.....	99
4.2.2.17. Pernyataan Responden Terhadap Tingkat Komunikasi yang Tinggi Terhadap Rekan Kerja.....	101
4.3. Uji Validitas.....	103
4.3.1. KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) Awal.....	103
4.3.2. Rotated Component Matrix Awal.....	105
4.3.3. KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) Akhir.....	106
4.3.4. Rotated Component Matrix Akhir.....	107
4.4. Uji Reliabilitas Kuesioner.....	109
4.4.1. Uji Reliabel Pada Variabel PSDM (Pendidikan dan Pelatihan Karyawan).....	109
4.4.2. Uji Reliabel Pada Variabel KINERJA (Kualitas, Sikap dan Perilaku, Prestasi Kerja, Tanggung Jawab, Kehadiran, dan Kerja Sama).....	110
4.5. Uji Normalitas Kuesioner.....	111
4.6. Uji Regresi Kuesioner (Uji Hipotesis dan Uji Koefisien Determinasi)...	112

4.6.1. Uji Hipotesis Pengembangan Sumber Daya Manusia atas Kinerja Karyawan.....	113
4.6.2. Persamaan Regresi Pengembangan Sumber Daya Manusia atas Kinerja Karyawan.....	115
4.7. Pembahasan.....	115

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan.....	117
5.2. Saran.....	118
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	119

DAFTAR PUSTAKA.....	120
---------------------	-----

LAMPIRAN.....	123
---------------	-----

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (CURRICULUM VITAE)	
---	--

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia	14
Gambar 2.2. Kinerja	33
Gambar 2.3. Kerangka Pemikiran	44

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Riset Terdahulu	41
Tabel 3.1. Populasi Penelitian pada Marbella Suites	47
Table 3.2. Populasi Penelitian pada Padma Hotel	48
Tabel 3.3. Definisi Operasional Variabel	51
Tabel 4.1. Pernyataan Responden Terhadap Materi yang Disampaikan Dapat Bermanfaat dan Dapat Diterapkan Dalam Pekerjaan	56
Tabel 4.2. Pernyataan Responden Terhadap Materi yang Disampaikan Mengikuti Perkembangan Zaman	57
Tabel 4.3. Pernyataan Responden Terhadap Materi yang Disampaikan Relevan dengan Tujuan dan Sasaran	59
Tabel 4.4. Pernyataan Responden Terhadap Deskripsi yang Disampaikan dapat Menjelaskan Permasalahan	60
Tabel 4.5. Pernyataan Responden Terhadap Metode Pelatihan yang Digunakan Menarik dan Mudah dimengerti	62
Tabel 4.6. Pernyataan Responden Terhadap Metode Pendidikan yang Digunakan Sesuai Kebutuhan Praktis dan Pengembangan	63
Tabel 4.7. Pernyataan Responden Terhadap Istruktur Berkualitas Memadai dan Berpengalaman Sehingga Mampu Memberikan Materi yang Mudah Dipahami	65

Tabel 4.8.	Pernyataan Responden Terhadap Instruktur Mampu Memotivasi Untuk Giat Belajar Dalam Program Ini	66
Tabel 4.9.	Pernyataan Responden Terhadap Instruktur Mempunyai Sikap yang Baik Sehingga Dapat Melakukan Program Ini Dengan Nyaman	67
Tabel 4.10.	Pernyataan Responden Terhadap Alokasi Waktu Tiap Materi Dapat Membantu Pemahaman Mengenai Isi Materi Tersebut	69
Tabel 4.11.	Pernyataan Responden Terhadap Program Pendidikan ini Dilakukan Lebih Dari Satu Kali	70
Tabel 4.12.	Pernyataan Responden Terhadap Media Presentasi yang Digunakan Pada Program Ini Membantu Dalam Memahami yang Disampaikan Oleh Instruktur	72
Tabel 4.13.	Pernyataan Responden Terhadap Instruktur yang Berkomunikasi Dua Arah Dalam Presentasi	75
Tabel 4.14.	Pernyataan Responden Terhadap Kemampuan Dalam Menyelesaikan Tugas yang Diberikan	78
Tabel 4.15.	Pernyataan Responden Terhadap Keterampilan Dalam Menyelesaikan Tugas yang Diberikan	79
Tabel 4.16.	Pernyataan Responden Terhadap Perhatian Dalam Peralatan Kerja Dan Kebersihan Lingkungan Kerja	81
Tabel 4.17.	Pernyataan Responden Terhadap Pelaksanaan Pekerjaan Dengan Penuh Ketelitian	82

Tabel 4.18.	Pernyataan Responden Terhadap Kesetiaan Terhadap Pekerjaan Dan Perusahaan	84
Tabel 4.19.	Pernyataan Responden Terhadap Kedisiplinan Dalam Bekerja Sangat Menunjang Dalam Melaksanakan Pekerjaan	85
Tabel 4.20.	Pernyataan Responden Terhadap Usaha Bekerja Lebih Baik dan Jujur Agar Mendapatkan Kepercayaan Dari Pimpinan	87
Tabel 4.21.	Pernyataan Responden Terhadap Kehandalan Dalam Pekerjaan yang Diberikan	88
Tabel 4.22.	Pernyataan Responden Terhadap Penyelesaian Tugas Dengan Tepat Waktu Sesuai Jadwal yang Telah Ditetapkan	90
Tabel 4.23.	Pernyataan Responden Terhadap Mampu Bersikap Bijaksana Dalam Mengambil Keputusan Dipekerjaan	92
Tabel 4.24.	Pernyataan Responden Terhadap Tanggung Jawab Atas Pekerjaan	93
Tabel 4.25.	Pernyataan Responden Terhadap Ketepatan Dengan Menepatkan Tanggung Jawab Pekerjaan Sesuai Kemampuan yang Dimiliki	94
Tabel 4.26.	Pernyataan Responden Terhadap Hasil Kerja yang Memuaskan	95
Tabel 4.27.	Pernyataan Responden Terhadap Kehadiran Sesuai Jadwal yang Telah Ditetapkan	97
Tabel 4.28.	Pernyataan Responden Terhadap Kedatangan Tepat Waktu Sesuai Dengan Ketentuan Jam Kerja yang Telah Ditetapkan	98
Tabel 4.29.	Pernyataan Responden Terhadap Usaha Dalam Bekerja Sama Dengan Tim Untuk Mencapai Hasil Kerja yang Memuaskan	100

Tabel 4.30.	Pernyataan Responden Terhadap Tingkat Komunikasi yang Tinggi Terhadap Rekan Kerja	101
Tabel 4.31.	KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) Awal	104
Tabel 4.32.	Rotated Component Matrix Awal	105
Tabel 4.33.	Hasil Akhir Uji Validitas	107
Tabel 4.34.	Rotated Component Matrix Akhir	107
Tabel 4.35.	Hasil Pengujian Reliabilitas Terhadap Komponen Variabel PSDM	109
Tabel 4.36.	Hasil Pengujian Reliabilitas Terhadap Komponen Variabel KINERJA	110
Tabel 4.37.	Hasil Uji Normalitas	112
Tabel 4.38.	Pengembangan Sumber Daya Manusia atas Kinerja Karyawan	113
Tabel 4.39.	ANOVA	113
Tabel 4.40.	Model Summary	114

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Kuesioner	120
Lampiran B Tabulasi	124
Lampiran C Hasil SPSS	133