

SKRIPSI

**PENGARUH PENGEMBANGAN PELATIHAN TERHADAP
KINERJA KARYAWAN F&B SERVICE DI HOTEL
INTERCONTINENTAL JAKARTA PONDOK INDAH**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Terapan**



**POLITEKNIK NEGERI
Media Kreatif**

Disusun oleh

Agung Nurdiansyah

NIM : 20700004

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF

JAKARTA

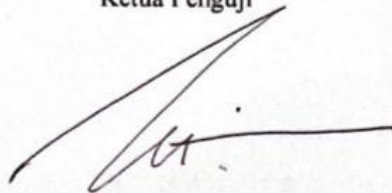
2024

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : "Pengaruh Pengembangan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan F&B Service Di Hotel Intercontinental Jakarta Pondok Indah"
Penulis : Agung Nurdiansyah
NIM : 20700004
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata

Tugas akhir ini dipertanggung jawabkan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir di kampus Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta pada hari, 05/08/2024

Disahkan oleh :
Ketua Penguji



Swastono Putro Pirastyo, S.Par.,M.Par.
NIP. 198804112020121008

Anggota 1



Rr. Christiana Mayang Anggraeni, Stj,S.Pd.,M.Pd
NIP. 199408082022032020

Anggota 2



Muhamad Ridwan, S.I.Kom.,M.M
NIP. 198603272019031013

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata




Anindita Budi Astuti, SE,.M.M.
NIP. 198103052008812001

Lembar Persetujuan Sidang Tugas Akhir

Judul Tugas Akhir	Pengaruh Pengembangan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan F&B Service Di Hotel Intercontinental Jakarta Pondok Indah
Penulis	Agung Nurdiansyah
NIM	20700004
Program Studi	Pengelolaan Perhotelan
Jurusan	Pariwisata

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan

Ditanda tangani di Jakarta, 9 Juli 2024

Pembimbing 1

Pembimbing 2



Nama : Muhamad Ridwan, S.I.Kom, M.M
NIP. 198603272019031013



Nama : Fristi Bellia Annishia, S.KM., M.Par., M.M,
NIP. 198809082022032008

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan



Swastono Putro Prastyo, S.Par., M.Par.
NIP. 198804112020121008

Halaman Pernyataan Orisinilitas dan Skripsi Bebas Plagiarisme

PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Agung Nurdiansyah
NIM : 20700004
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2020 – 2024

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi saya dengan judul: "Pengaruh Pengembangan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan F&B Service DI Hotel Intecontinental Jakarta Pondok Indah " **adalah original, belum pernah dibuat oleh pihak lain, dan bebas dari plagiarisme.**

Bila pada kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dengan demikian pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguhnya dan dengan sebenar-benarnya,

Jakarta, 7 Juli 2024

Yang menyatakan,

A 4900 Rupiah Indonesian postage stamp (METERAI TEMPEL) with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'METERAI TEMPEL' and '4900'. The signature is in black ink.

Agung Nurdiansyah

NIM : 20700004

Halaman Pernyataan Publikasi Karya Ilmiah
PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas akademika Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Agung Nurdiansyah
NIM : 20700004
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2020-2024

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta **Hak bebas royalti noneksklusif (NonExclusive Royalti-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: "Pengaruh Pengembangan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan F&B Service DI Hotel Intecontinental Jakarta Pondok Indah " beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penuli/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 7 Juli 2024

Yang menvatakan.



Agung Nurdiansyah

NIM : 20700004

THE EFFECT OF TRAINING DEVELOPMENT ON THE PERFORMANCE OF F&B SERVICE EMPLOYEES AT THE INTERCONTINENTAL HOTEL JAKARTA

By:

Agung Nurdiansyah

ABSTRACT

Hospitality is an industry that is increasing every year, to be able to compete with the industry, every hotel must provide the best service for its customers, to achieve that it needs competent and knowledgeable employees and attractive appearances. This research aims to find out how the influence of training development on employee performance at the Intercontinental Hotel Jakarta. This study uses a quantitative method with a sample of 36 f&b service employees. Data collection was carried out through research instruments in the form of questionnaires. The data analysis used was a simple linear regression analysis accompanied by a normality test and a linearity test. Based on the results of the calculation of the T Test, it is known that t count (2,544) > t table (1,6688) so that it can be concluded that there is a significant and positive influence between the development of training (x) on the performance of (y) f&b service employees at the Intercontinental Hotel Jakarta.

Keywords: *training development, employee performance, F&B Service, hotel*

ABSTRACT

Perhotelan menjadi industri yang meningkat setiap tahunnya, untuk bisa bersaing dengan industri lainnya setiap hotel harus memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggannya, untuk mencapai hal itu dibutuhkan adanya karyawan yang kompeten dan memiliki pengetahuan serta penampilan menarik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh pengembangan pelatihan terhadap kinerja karyawan di Hotel Intercontinental Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sampel sebanyak 36 orang karyawan f&b service. Pengumpulan data dilakukan melalui instrumen penelitian berupa kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana disertai dengan uji normalitas dan uji linearitas. Berdasarkan hasil perhitungan Uji T diketahui t hitung (2,544) > t table (1,6688) sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh signifikan dan positif antara pengembangan pelatihan (x) terhadap kinerja karyawan (y) f&b service di Hotel Intercontinental Jakarta.

Kata kunci: *pengembangan pelatihan, kinerja karyawan, F&B Service, hotel*

Prakata

Puji syukur kepada ALLAH SWT yang telah memberikan kekuatan, kemampuan dan kesabaran kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi dengan judul “Pengaruh Pengembangan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan F&B Service Di Hotel Intecontinental Jakarta Pondok Indah ” Tujuan penulisan Skripsi adalah untuk mempelajari pembuatan skripsi dan memenuhi salah satu persyaratan bagi mahasiswa untuk dapat menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan di Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta.

Skripsi ini tidak akan selesai dengan baik tanpa bantuan dan bimbingan, dan dorongan dari orang-orang yang berada di sekitar penulis, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada

1. Dr.Tipri Rose Kartika, M.M.,Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif.
2. Dr. Handika Dany Rahmayanti, M.Si., Wakil Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif
3. Anindita Budi Astuti, SE.,M.M, Ketua Jurusan Pariwisata
4. Maria Ulfah Catur Afriasih,S.Pd.,M.M.,Sekretaris Jurusan Pariwisata
5. Swatono Putro Pirastyo, S.Par., M.Par., Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan
6. Muhamad Ridwan,S.I.Kom,M.M.,Selaku Pembimbing 1
7. Fristi Bellia Annishia,S.KM.,M.Par.,M.M, Pembimbing 2

8. Para dosen dan tenaga kependidikan Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta yang telah melayani mahasiswa selama penulis menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Media Kreatif

9. Keluarga

10. Teman-teman mahasiswa Politeknik Negeri Media Kreatif

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam Skripsi ini. Olehsebab itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk perbaikannya.

Jakarta, 7 Juli 2024

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Agung Nurddiansyah', is centered on the page. The signature is stylized and written over a light gray rectangular background.

Agung Nurddiansyah

NIM : 20700004

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
Lembar Persetujuan Sidang Tugas Akhir.....	iii
Halaman Pernyataan Orisinilitas dan Skripsi Bebas Plagiarisme.....	iv
Halaman Pernyataan Publikasi Karya Ilmiah.....	v
Prakata.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABLE.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	3
C. Batasan Masalah.....	4
D. Rumusan Masalah.....	4
E. Tujuan Penelitian.....	4
F. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II.....	6
LANDASAN TEORI.....	6
Hasil Penelitian yang Relevan.....	17
Hipotesis.....	18
BAB III.....	20
METODE PENELITIAN.....	20
A. Desain Penelitian.....	20
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	20
C. Populas dan Sampel Penelitian.....	21
D. Definisi Operasional Variable.....	23
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	24

BABI V.....	32
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	32
B. Pembahasan.....	46
1. Gambaran kegiatan pelatihan di Hotel Intercontinental Jakarta	46
2. Gambaran Kinerja Karyawan Hotel Intercontinental Jakarta.....	48
3. Pengaruh Pengembangan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan F&B Service Di Hotel Intercontinental Jakarta Pondok Indah.....	50
BABV.....	52
PENUTUP	52
A. KESIMPULAN	52
B. SARAN.....	52
DAFTAR PUSTAKA	54
Lampiran.....	56

DAFTAR TABLE

Table1.Penelitian yang Relevan	17
Table2.Jumlah Karyawan f&b service di Intercontinental Jakarta.....	21
Table3. Operasional Variabel	23
Table4.Table Skala Likert	25
Table5.Tabel interval <i>mean</i> variabel.....	29
Table6.Price List Sugar&Spice.....	36
Table7.Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan.....	37
Table8.Hasil Uji Validitas Variabel Pengembangan Pelatihan	38
Table9.Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan.....	39
Table10.Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pengembangan Pelatihan.....	39
Table11.Hasil Uji Normalitas	41
Table12.Hasil uji multikolinieritas.....	42
Table13. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	43
Table14.Hasil Uji Secara Parsial(UjiT)	44
Table15.Hasil Uji Koefisien determinasi(R^2).....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar1 TripAdvisor pada tahun2023	2
Gambar2 kerang kaberpikir	18
Gambar 3 sugar&spice Hotel Intercontinental Jakarta	34
Gambar4 <i>Ginger&Honey</i>	35
Gambar5 menu SHIO.....	36
Gambar6 pelatihan diberikan oleh instruktur yang sesuai	47
Gambar7 kalender pelatihan.....	47
Gambar8 <i>allocation</i> sesuai <i>job desk</i>	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran1.Biodata.....	56
Lampiran2.Kuisisioner Pengembangan Pelatihan.....	58
Lampiran3.Kuisisioner Kinerja Karyawan	60
Lampiran4.Tabulasi Pengembangan Pelatihan.....	62
Lampiran5.Tabulasi Kinerja Karyawan	63
Lampiran6.Dokumentasi Seminar Proposal.....	64
Lampiran7dokumentasi pelatihan <i>how to clear up table</i>	64
Lampiran8dokumentasi pelatihan menu <i>knowledge</i>	65
Lampiran9dokumentasi pelatihan <i>how to serve coffe and tea</i>	65
Lampiran10 dokumentasi pelatihan <i>guest journey</i>	65