

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**PENGARUH PELATIHAN TERHADAP KINERJA**  
**KARYAWAN MELALUI PENINGKATAN KEMAMPUAN DI**  
**HOTEL THE DHARMAWANGSA JAKARTA**  
**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan



**Disusun oleh :**

**NESYA BANJARANTI ARUM CEMPAKA**

**NIM : 21700038**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN**  
**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF JAKARTA**  
**2025**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**PENGARUH PELATIHAN TERHADAP KINERJA**  
**KARYAWAN MELALUI PENINGKATAN KEMAMPUAN DI**  
**HOTEL THE DHARMAWANGSA JAKARTA**  
**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan



**Disusun oleh :**

**NESYA BANJARANTI ARUM CEMPAKA**

**NIM : 21700038**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN**  
**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF JAKARTA**  
**2025**

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui  
Peningkatan Kemampuan di Hotel The Dharmawangsa Jakarta  
Penulis : Nesya Banjaranti Arum Cempaka  
NIM : 21700038  
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah dipertanggungjawabkan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir di  
kampus Politeknik Negeri Media Kreatif pada hari Kamis, tanggal 31 Agustus 2025.

Disahkan oleh:  
Ketua Penguji,



**Anindita Budi Astuti, SE., MM**  
NIP. 198103052008122001

Anggota 1



**Maria Ulfah Catur Afriasih, S.Pd., M.M.**  
NIP. 198605092019032011

Anggota 2



**Carissa Dwilanisusantya, S.K.M., M.Si.**  
NIP. 199006032020122013

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata



**Maria Ulfah Catur Afriasih, S.Pd., M.M.**  
NIP. 198605092019032011

## LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan  
melalui peningkatan kemampuan di hotel The  
Dharmawangsa Jakarta

Penulis : Nesya Banjaranti Arum Cempaka

NIM : 21700038

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan.

Ditandatangani di Jakarta, 21 Juli 2025.

Dosen Pembimbing 1



Carissa Dwilanisusantya, S.K.M., M.Si.

NIP. 199006032020122013

Dosen Pembimbing 2



Fristi Bellia Annishia, S.K.M., M.Par., M.M.

NIP. 198809082022032008

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan



Fristi Bellia Annishia, S.K.M., M.Par., M.M.

NIP. 198809082022032008

# PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nesya Banjaranti Arum Cempaka

NIM : 21700038

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Jurusan : Pariwisata

Tahun Akademik : 2024/2025

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul:

PENGARUH PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI  
PENINGKATAN KEMAMPUAN DI HOTEL THE DHARMAWANGSA  
JAKARTA

**adalah original, belum pernah dibuat oleh pihak lain, dan bebas dari plagiarisme.**

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

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar- benarnya.

Jakarta, 21 Juli 2025

Yang menyatakan,



Nesya Banjaranti arum cempaka

NIM: 21700038

## PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas academica Politeknik Negeri Media Kreatif, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nesya Banjaranti Arum Cempaka

NIM : 21700038

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Jurusan : Pariwisata

Tahun Akademik : 2024/2025

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Media Kreatif **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan melalui Peningkatan Kemampuan di Hotel The Dharmawangsa Jakarta beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 21 Mei 2025

Yang menyatakan,



Nesya Banjaranti Arum Cempaka

NIM: 21700038

## **ABSTRACT**

*This study examines the effect of training on employee performance as mediated by skill enhancement among the Food & Beverage Service staff at The Dharmawangsa Hotel Jakarta. In the highly competitive hospitality industry, the quality of human resources is a decisive factor for organizational success. A quantitative approach was employed with a total sampling technique, involving all F&B Service employees as respondents. Data were collected via questionnaires and analyzed using validity, reliability tests, normality test and path analysis. The results indicate that training has a significant impact on skill enhancement and directly improves employee performance. However, the increase in skills did not significantly mediate the relationship between training and performance. These findings highlight the importance of regular, structured training as a core human resource management strategy; however, other factors—such as motivation, work environment, and reward systems—are also needed to maximize the impact of skill enhancements on performance.*

**Keywords:** *Training, Skill Enhancement, Employee Performance, Path Analysis, The Dharmawangsa Jakarta*

## **ABSTRAK**

Penelitian ini mengkaji pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh peningkatan kemampuan pada karyawan Food & Beverage Service di Hotel The Dharmawangsa Jakarta. Dalam bisnis perhotelan yang kompetitif, sumber daya manusia berkualitas menjadi penentu keberhasilan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik total sampling, melibatkan seluruh karyawan F&B Service sebagai responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, normalitas serta analisis jalur (path analysis). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kemampuan dan secara langsung meningkatkan kinerja karyawan. Namun, peningkatan kemampuan tidak secara signifikan memediasi hubungan antara pelatihan dan kinerja. Temuan ini menegaskan pentingnya pelatihan berkala yang terstruktur sebagai strategi manajemen sumber daya manusia, meskipun perlu dukungan faktor lain seperti motivasi, lingkungan kerja, dan sistem penghargaan agar peningkatan kemampuan dapat berdampak maksimal terhadap kinerja.

**Kata Kunci:** *Pelatihan, Peningkatan Kemampuan, Kinerja Karyawan, Analisis Jalur, The Dharmawangsa Jakarta*

## **PRAKATA**

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi kekuatan, kemampuan, dan kesabaran kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh pelatihan terhadap Kinerja karyawan melalui Peningkatan Kemampuan di hotel The Dharmawangsa Jakarta”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.Tr.Par. pada program Diploma IV (D4) Jurusan Pariwisata, Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta Tahun Akademik 2024 / 2025.

Penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada orang tua yang telah mendukung penuh di setiap perkuliahan dari awal hingga akhir. Selain itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penulisan Skripsi ini :

1. Dr. Tipri Rose Kartika, M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif.
2. Dr. Handika Dany Rahmayanti, M.Si selaku Wakil Direktur Bidang Akademik.
3. Maria Ulfah Catur Afriasih, S.Pd., M.M., selaku Ketua Jurusan Pariwisata
4. Swastono Putro Pirastyo, S.Par., M.Par., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata
5. Fristi Bellia Annishia, S.K.M., M.Par., M.M., selaku Koordinator Program Studi dan Dosen Pembimbing Kedua Skripsi
6. Lu'luwatin Rosdiana Aprilia, S.Pd., M.M.Par., Sekretaris Program Studi Pengelolaan Perhotelan
7. Carissa Dwilanisusantya, S.K.M., M.Si selaku Dosen Pembimbing Pertama Skripsi
8. Para dosen dan tenaga kependidikan Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta yang telah membimbing dan mengajari penulis dengan ilmu dan karakter
9. Putri Sri Rahmawani, selaku staf administrasi Program Studi Pengelolaan Perhotelan yang telah mengarahkan penulis selama berkuliah di Program Studi Pengelolaan Perhotelan

10. Kepada orang tua saya, Ibu Ramagus sustri astuti dan Bapak Hedimaryanto, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih untuk semua dukungan dan doa yang diberikan selama ini.
11. Kepada Fiqri Ari Nugraha, terima kasih karena telah selalu ada, selalu sabar, membantu, menemani penulis, menguatkan penulis, dan semua hal baik yang dilakukan untuk penulis. Terima kasih atas dukungan yang tiada henti sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada teman-teman rumah neuneu, terima kasih telah membantu dan mendukung penulis dari awal masuk kuliah hingga saat ini.
13. Kepada Pebi dan Gomes, terima kasih karena telah menemani dari bangku sekolah hingga saat ini, terima kasih karna telah mendengar dan membantu semua keluhan yang penulis alami.
14. Kepada para *staff* Hotel The Dharmawangsa Jakarta, penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan dalam menyusun penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna dan semoga dapat memberi manfaat informasi dan pengalaman bagi setiap pembaca. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun sebagai bekal penulis di masa mendatang.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada seluruh pihak yang terkait.

Jakarta, 16 Juni 2025

Penulis,



Nesya Banjaranti Arum Cempaka

NIM : 21700038

## DAFTAR ISI

|                                                                            |             |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....</b>                                  | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR .....</b>                         | <b>iii</b>  |
| <b>PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS<br/>PLAGIARISME .....</b> | <b>iv</b>   |
| <b>PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....</b>                             | <b>v</b>    |
| <b><i>ABSTRACT</i> .....</b>                                               | <b>vi</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                                       | <b>vi</b>   |
| <b>PRAKATA.....</b>                                                        | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                                     | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                                  | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                                  | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                               | <b>xiii</b> |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>                                             | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang .....                                                    | 1           |
| B. Identifikasi Masalah .....                                              | 7           |
| C. Batasan Masalah .....                                                   | 8           |
| D. Rumusan Masalah .....                                                   | 8           |
| E. Tujuan Penelitian .....                                                 | 9           |
| F. Manfaat Penelitian .....                                                | 10          |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>                                         | <b>12</b>   |
| A. Kajian Teori .....                                                      | 12          |
| B. Hasil Penelitian yang Relevan .....                                     | 22          |
| C. Kerangka berpikir .....                                                 | 24          |
| D. Hipotesis.....                                                          | 27          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                                     | <b>28</b>   |
| A. Jenis Penelitian.....                                                   | 28          |
| B. Tempat dan waktu penelitian .....                                       | 29          |

|                                                     |           |
|-----------------------------------------------------|-----------|
| C. Populasi dan Sampel Penelitian .....             | 29        |
| D. Definisi <i>Operational Variable</i> .....       | 30        |
| E. Teknik dan Instrumen pengumpulan data .....      | 35        |
| F. Validitas Dan Reabilitas Instrumen .....         | 37        |
| G. Teknik Analisis Data.....                        | 43        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>            | <b>47</b> |
| A. Hasil Penelitian .....                           | 47        |
| B. Pembahasan.....                                  | 54        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>             | <b>62</b> |
| A. Kesimpulan .....                                 | 62        |
| B. Implikasi Manajerial .....                       | 64        |
| C. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....          | 64        |
| D. Saran Untuk Hotel The Dharmawangsa Jakarta ..... | 65        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                         | <b>67</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                | <b>70</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1. Rangking Tripadvisor hotel The Dharmawangsa Jakarta 10 Juli 2024 ..... | 2  |
| Gambar 2. Ulasan Trip advisor Hotel The Dharmawangsa Jakarta .....               | 3  |
| Gambar 3. Ulasan Tripadvisor Hotel The Dharmawangsa Jakarta .....                | 3  |
| Gambar 4. Kerangka Berpikir .....                                                | 24 |
| Gambar 5. Diagram alur rancangan Analisis Path .....                             | 45 |
| Gambar 6. Diagram Jalur Model 1 .....                                            | 51 |
| Gambar 7. Diagram Jalur Model 2 .....                                            | 53 |
| Gambar 8. Tripadvisor tanggal 10 Juli 2024 .....                                 | 60 |
| Gambar 9. Tripadvisor tanggal 25 Juni 2025 .....                                 | 60 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. Penelitian yang Relevan.....                             | 22 |
| Tabel 2. Rincian Karyawan.....                                    | 30 |
| Tabel 3. Definisi Operasional Variabel.....                       | 33 |
| Tabel 4. skala likert.....                                        | 36 |
| Tabel 5. Hasil Uji Validitas Pelatihan (X) .....                  | 38 |
| Tabel 6. Hasil Uji Validitas Peningkatan Kemampuan (Y).....       | 39 |
| Tabel 7. Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan (Z) .....           | 40 |
| Tabel 8. Hasil Uji Reabilitas Pelatihan (X).....                  | 42 |
| Tabel 9. Hasil Uji Reabilitas Peningkatan Kemampuan (Y) .....     | 42 |
| Tabel 10. Hasil Uji Reabilitas Kinerja Karyawan (Z).....          | 43 |
| Tabel 11. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin ..... | 47 |
| Tabel 12. Karakteristik Responden berdasarkan Umur .....          | 48 |
| Tabel 13. Karakteristik Responden berdasarkan Jabatan.....        | 48 |
| Tabel 14. Hasil Uji Normalitas .....                              | 49 |
| Tabel 15. Regresi 1 .....                                         | 50 |
| Tabel 16. Analisis Regresi 1 .....                                | 50 |
| Tabel 17. Regresi 2 .....                                         | 51 |
| Tabel 18. Analisis Regresi 2 .....                                | 52 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1. Biodata Diri Mahasiswa .....          | 70 |
| Lampiran 2. Lembar Pembimbing 1 .....             | 71 |
| Lampiran 3. Lembar Pembimbing 2 .....             | 72 |
| Lampiran 4. Dokumentasi Seminar Proposal .....    | 73 |
| Lampiran 5. Kuisisioner Identifikasi Masalah..... | 73 |
| Lampiran 6. Surat izin pengambilan data .....     | 76 |
| Lampiran 7. Kuisisioner Penelitian .....          | 77 |
| Lampiran 8. Bukti Google Form.....                | 78 |
| Lampiran 9. Tabulasi Responden.....               | 78 |
| Lampiran 10. Output SPSS .....                    | 82 |
| Lampiran 11. Sertifikat Praktik Industri .....    | 88 |
| Lampiran 12. Bukti penyebaran kuisisioner .....   | 89 |

