



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**HUBUNGAN PELATIHAN DAN LINGKUNGAN KERJA DENGAN KINERJA  
KARYAWAN *FRONTOFFICE* NOVOTEL NUSA DUA BALI**

**T E S I S**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar  
Magister Sains (M.Si) dalam Ilmu Administrasi**

Oleh :

**Nama : Noornissa Sarah Ginanjar**

**NPM : 0607186884**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI PROGRAM PASCA SARJANA**

**Jakarta**

**Juni, 2009**



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**HUBUNGAN PELATIHAN DAN LINGKUNGAN KERJA DENGAN KINERJA  
KARYAWAN *FRONTOFFICE* NOVOTEL NUSA DUA BALI**

**T E S I S**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar  
Magister Sains (M.Si) dalam Ilmu Administrasi**

**Oleh :**

**Nama : Noornissa Sarah Ginanjar  
NPM : 0607186884**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI PROGRAM PASCA SARJANA  
KEKHUSUSAN : ADMINISTRASI DAN PENGEMBANGAN SUMBER  
DAYA MANUSIA**

**Jakarta**

**Juni 2009**

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan seluruh sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar**

**Nama: Noornissa Sarah Ginanjar**

**NPM: 0706186884**

**Tanda Tangan :**

**Tanggal : 8 Juni 2009**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Noornissa Sarah Ginanjar  
NPM : 0806186884  
Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Departemen : Ilmu Administrasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenis karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**Hubungan Pelatihan dan Lingkungan kerja dengan Kinerja Karyawan  
*Front Office* di Novotel Nusa Dua Bali**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia, formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 8 Juni 2009

Yang menyatakan

( Noornissa Sarah Ginanjar )

**UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI  
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA  
MANUSIA**



**TANDA PERSETUJUAN PEMBIMBING TESIS**

**Nama : Noornissa Sarah Ginanjar**  
**NPM : 0706186884**  
**Judul : Hubungan Pelatihan dan Lingkungan Kerja dengan Kinerja  
Karyawan *Front Office* di Novotel Nusa Dua Bali**

**Pembimbing Tesis,**

**(Prof. Dr. Syamsul Ma'arif. M.Eng.)**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :

Nama : Noornissa Sarah Ginanjar  
NPM : 0706186884  
Program Studi : Ilmu Administrasi  
Judul Tesis : Hubungan Pelatihan dan Lingkungan Kerja dengan Kinerja Karyawan *Front Office* di Novotel Nusa Dua Bali

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sains (M.Si) pada Program Pascasarjana, Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.

### DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : **Prof.Dr.Azhar kasim,MPA** (.....)

Pembimbing : **Prof.Dr.Syamsul Ma'arif, M.Eng** (.....)

Pembaca Ahli : **Drs. Pantius D.Soeling,M.Si** (.....)

Sekretaris : **Drs.Heri Faturahman,M.Si** (.....)

Ditetapkan di : .....

Tanggal : .....

## ABSTRAK

**Nama** :Noornissa Sarah Ginanjar  
**Program Studi** :Ilmu Administrasi  
**Judul** :Hubungan Pelatihan dan Lingkungan Kerja dengan Kinerja Karyawan *Front Office* di Novotel Nusa Dua Bali

Thesis ini membahas mengenai hubungan antara variabel Pelatihan (X1) dan variabel lingkungan kerja(X2) sebagai variabel bebas dengan Kinerja Karyawan (Y) sebagai variabel terikat, di Novotel Nusa Dua Bali. Populasi dari penelitian ini adalah para karyawan *front office* Novotel Nusa Dua Bali, yang berjumlah 31 orang, dan teknik sampling yang digunakan penulis adalah studi sensus. Sedangkan untuk penilaian kinerja yang diambil dari konsumen akan menggunakan *Sample random sampling* dimana jumlah konsumen yang digunakan sebagai sampel adalah 31 orang . Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner dan wawancara. Skala pengukuran penelitian ini menggunakan skala likert. Untuk melihat adanya hubungan antara variabel X1 dengan Y, dan X2 dengan Y, digunakan uji spearman rank. Penulis menggunakan analisis deskriptif dari jawaban responden atas sejumlah pertanyaan yang diajukan dalam kuisisioner dan hasilnya ditampilkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Berdasarkan hasil analisis rank spearman diperoleh hasil, nilai hubungan sebesar 0.516 antara variabel X1 dengan variabel Y, dengan tingkat signifikansi sebesar 0.003, dan hasil analisis antara X2 dengan Y diperoleh hasil, nilai hubungan sebesar 0.575 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.001, oleh karena hasil keduanya lebih kecil dari nilai  $\alpha$  yang ditetapkan yaitu 0.05, maka hasil ini menunjukkan terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara X1 dengan Y dan X2 dengan Y. Diperoleh kesimpulan adanya pengaruh secara signifikan antara pelatihan dan lingkungan kerja dengan kinerja.

Kata Kunci : Pelatihan, Lingkungan Kerja dan Kinerja Karyawan

## ABSTRAC

**Name :Noornissa Sarah Ginanjar**  
**Study Program :Administrative Science Programme**  
**Title :The Correlations of Training and Work environment with  
Emplyoyees Performance.**

This research aim to know is there any positif correlation between training and work environment variable with employees performance in Novotel Nusa Dua Bali. The responden for this research was taken from two population, frist from all front office employees and for the sample technique writer used sensus. Second population was taken from the customer for adjust the performance of the employees. The sample technique dor this population used sample random sampling. From each population will be taken 31 person for the reasearch. This data has been collected by using close questionnaire method and interview. The measurement scale for this research using likert scale. To see the correlation between X1 with Y, and X2 with Y writer using rank spearman method, and using descriptive analysis and frequency table for analyzing the result. According to rank spearman the result are , correlation value between X1 with Y is 0.516 with significance 0.003, and correlation value between X2 with Y is 0.575 with significance 0.575 and the result shows that between X1 with Y and X2 with Y have a strong significant correlations. The conclusion there is a significant impact from Training variable (X1) and Work environment variable (X2) to Employee Performance variable (Y).

Key Words : Training, Work Environment and Employees Performance



## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **“Hubungan Pelatihan dan Lingkungan Kerja dengan Kinerja Karyawan *Fron Office* Novotel Nusa Dua Bali”**. Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan program Strata dua (S2) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik jurusan Ilmu Administrasi kekhususan Administrasi dan Sumber Daya Manusia Universitas Indonesia.

Dalam penyusunan skripsi ini, dimulai dari awal sampai tahap akhir penyelesaian, penulis tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan dari semua pihak yang membantu. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein, selaku Ketua PPS Departement Ilmu Administrasi FISIP Universitas Indonesia.
2. Bapak Prof. Dr. Ir Syamsul Maarif, M.Eng, selaku dosen pembimbing utama yang telah berkenan untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam pembuatan tesis ini hingga selesai.
3. Mr. Thierry dan Ibu Jacinta yang telah memberi izin kepada saya untuk dapat melakukan penelitian di Novotel Nusa Dua Bali, dan seluruh karyawan Novotel Nusa Dua Bali yang telah berbaik hati membantu penyebaran kuisisioner, terutama divisi *front office* yang bersedia ikut serta dalam pengisian kuisisioner.
4. Kedua orang tua saya, dan suami saya I Nyoman Armana yang selalu mendukung dan mendoakan saya setiap saat.
5. Rekan-rekan PSDM angkatan XI, terima kasih atas semuanya.

Jakarta, Juni 2009

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERNYATAAN ORISINAL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING TESIS .....	iii
LEMBARAN PENGESAHAN THESIS.....	iv
ABSTRAKSI.....	v
ABSTRAC.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Permasalahan .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan .....	6
 <b>BAB II     TINJAUAN LITERATUR DAN METODE PENELITIAN</b>	
2. Konteks Penelitian.....	10
2.1 Pelatihan.....	12
2.1.1 Tujuan Pelatihan .....	14
2.1.2 Metoda Pelatihan .....	17
2.1.3 Langkah Pelatihan.....	20
2.2 lingkungan kerja .....	32
2.2.1 Dimensi-dimensi lingkungan kerja .....	32
2.3 Kinerja .....	40

2.2.1	Penilaian Kinerja.....	43
2.2.2	Tujuan Penilaian Kinerja .....	48
2.4	Hubungan Pelatihan dan lingkungan kerja dengan Kinerja	52
2.5	Hasil Penelitian terdahulu .....	54
2.6	Model Analisis .....	58
2.7	Hipotesis .....	58
2.8	Operasionalisasi Konsep.....	59
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
3.1	Pendekatan Penelitian.....	62
3.2	Jenis/ Tipe Penelitian.....	62
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	63
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian .....	65
3.5	Instrumen Penelitian.....	65
3.6	Validitas dan Reliabilitas .....	68
3.6.1	Validitas .....	68
3.6.2	Reliabilitas.....	69
3.7	Teknik Analisis Data .....	70
<b>BAB IV</b>	<b>GAMBARAN UMUM PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1	Sejarah Umum Perusahaan .....	72
4.1.1	Fasilitas Perusahaan .....	74
4.1.2	Job Description .....	82
4.1.3	Hasil Wawancara .....	94
4.2	Pembahasan .....	98
4.2.1	Data Responden.....	99
4.2.1.1	Data Responden karyawan.....	99
4.2.1.2	Data Responden pengunjung.....	104
4.2.2	Pelatihan, Lingkungan kerja dan Kinerja.....	108
4.2.2.1	Pelatihan.....	108
4.2.2.2	Lingkungan Kerja.....	119

4.2.2.3 Kinerja Karyawan.....	131
4.2.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	150
4.2.3.1 Hubungan Pelatihan dengan kinerja .....	150
4.2.3.2 Hubungan Lingkungan kerja dengan kinerja .....	151
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	153
5.2 Saran.....	154
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>155</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>159</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman	
Tabel 4.1	Jenis Kelamin	94
Tabel 4.2	Umur	94
Tabel 4.3	Pendidikan	95
Tabel 4.4	Pengalaman Bekerja di Hotel Sebelum bergabung dengan Novotel Nusa Dua	96
Tabel 4.5	Posisi Responden saat ini	97
Tabel 4.6	Lama Bekerja di Novotel Nusa Dua	98
Tabel 4.7	Jenis Kelamin Responden	98
Tabel 4.8	Umur Responden	99
Tabel 4.9	Pendidikan Responden	99
Tabel 4.10	Tujuan Kedatangan ke Novotel Nusa Dua bali	100
Tabel 4.11	Kunjungan Responden Ke Novotel Nusa Dua	100
Tabel 4.12	Informasi Mengenai Novotel	101
Tabel 4.13	Metode pelatihan yang diberikan kepada responden sudah sesuai dengan kebutuhan pekerjaannya	102
Tabel 4.14	Pelatihan yang diberikan dapat membantu karyawan meningkatkan keterampilan kerjanya	103
Tabel 4.15	Lokasi pelatihan yang digunakan dapat membantu proses pelatihan karyawan	104
Tabel 4.16	Jadwal pelatihan tidak mengganggu kerja karyawan	105
Tabel 4.17	Penguasaan Materi Pelatih selama pelatihan berlangsung	106
Tabel 4.18	Jadwal pelatihan yang diberikan setiap bulan apakah sudah mencukupi untuk meningkatkan kemampuan karyawan	107
Tabel 4.19	Durasi 1 jam untuk setiap sesi pelatihan	108
Tabel 4.20	Karyawan dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat dari pelatihan pada pekerjaannya	109
Tabel 4.21	Dapat membagi ilmu yang didapat dari pelatihan kepada teman kerja atau bawahan	110
Tabel 4.22	Pelatihan dapat membantu karyawan menjaga hubungan baik dengan divisi lain di hotel	111
Tabel 4.23	Karyawan lebih mandiri dalam pekerjaannya setelah mengikuti pelatihan	111
Tabel 4.24	Kemampuan karyawan dalam menangani pekerjaan menjadi lebih baik setelah pelatihan	112
Tabel 4.25	Kondisi perlengkapan kerja	113
Tabel 4.26	Sistem Komputer di tempat responden bekerja	114
Tabel 4.27	Alat Komuniaksi antar karyawan dan antar Departemen lain	115

Tabel 4.28	Kelengkapan peralatan kerja	117
Tabel 4.29	Kondisi Loker dan Toilet untuk Karyawan	118
Tabel 4.30	Kondisi tempat makan	118

Halaman

Tabel 4.31	Kondisi Tempat Beribadah	119
Tabel 4.32	Kondisi Penerangan	120
Tabel 4.33	Penempatan Fasilitas kerja	121
Tabel 4.34	Suhu di Ruangan Kerja	122
Tabel 4.35	Pembagian Ruang kerja	122
Tabel 4.36	Hubungan dengan Atasan	124
Tabel 4.37	Hubungan dengan sesama karyawan <i>Front Office</i>	124
Tabel 4.38	Hubungan antar Departemen lain di Hotel	125
Tabel 4.39	Keramahan Karyawan <i>Front Office</i>	126
Tabel 4.40	Proses <i>Check-in</i> dan <i>Check-out</i>	127
Tabel 4.41	Ketelitian karyawan dalam Memeriksa Dokumen	128
Tabel 4.42	Proses Pembayaran pada saat <i>Check-in</i> dan <i>Check-out</i>	129
Tabel 4.43	Pengantaran Barang pada saat <i>Check-in</i> dan <i>Check-out</i>	130
Tabel 4.44	Bantuan At your Service / Operator	131
Tabel 4.45	Penguasaan Informasi Mengenai Fasilitas dan produk Hotel	132
Tabel 4.46	Waktu yang diperlukan Operator dan <i>front desk agent</i> untuk mengangkat telepon pada saat dihubungi	133
Tabel 4.47	Tanggapan Karyawan pada saat ditanya berbagai Informasi	134
Tabel 4.48	Penyelesaian Keluhan tamu hotel	135
Tabel 4.49	Inisiatif karyawan dalam memberikan bantuan kepada tamu hotel.	136
Tabel 4.50	Kepuasan tamu pada kamarnya	137
Tabel 4.51	Perasaan aman menitipkan barang di safety box <i>Front office</i>	137
Tabel 4.52	Perasaan aman menngunakan transportasi hotel	138
Tabel 4.53	Kerahasiaan Informasi mengenai tamu hotel	139
Tabel 4.54	Tanggapan karyawan pada saat pengunjung mengeluhkan sesuatu	140
Tabel 4.55	Tanggapan karyawan front office pada saat pengunjung membutuhkan bantuan	141
Tabel 4.56	Cara Berkomunikasi karyawan	142
Tabel 4.57	Terbantu dengan perhatian karyawan	143
Tabel 4.58	Kebersihan Lobby	144
Tabel 4.59	Kerapihan karyawan	145
Tabel 4.60	Kebersihan fasilitas umum di Lobby	145
Tabel 4.61	Korelasi X1 dengan Y	146
Tabel 4.62	Korelasi X2 dengan Y	147
Tabel 4.63	Model Summary	148
Tabel 4.64	Anova	149
Tabel 4.65	Coefficients	149
Tabel 4.66	Penyederhanaan	149

## DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 2.1	ISD Model	20
Gambar 2.2	<i>Training Problem</i>	23
Gambar 2.3	Learning Objective	24
Gambar 2.4	Organization (Sumative evaluation)	29
Gambar 2.5	Model Analisis	58
Gambar 4.1	Struktur Organisasi <i>Front Office</i>	81
Gambar 4.2	Pengujian Hipotesis	151